ESTIMATES

Canadian Human Rights Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/25-2000
ISBN 0-660-61420-0

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

101-03797/

CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION
COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Canadian Human Rights Commission

Departmental Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

The Honourable Anne McLellan, P.C., M.P.
Minister of Justice and Attorney General of Canada

Table of Contents

Section I: Chief Commissioner's Message 1

Section II: Departmental Performance 3
- Societal Context 3
- Chart of Key Results Commitments 5
- Performance Accomplishments 5

Section III: Consolidating Reporting 25

Section IV: Financial Performance 27
- Financial Table 1 - Summary of Voted Appropriations 27
- Financial Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 28
- Financial Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 29
- Financial Table 4 - Contingent Liabilities 29

Section V: Departmental Overview 31
- Mandate 31
- Vision Statement 31
- Mission 31
- Operating Environment 31
- Organization of the Commission 32
- Business Ligne Description 32

Section VI: Other Information 33
- Contacts for Further Information and Departmental Web Sites 33
- Statutes Administered by the Canadian Human Rights Commission 33
- Statutory Annual Reports and Other Departmental Reports 33

Annex A - Description of the Complaints Process 34

Annex B - Description of the Compliance Audit Process 35

Annex C - Organization of the Commission 36

Index 39

The Chief Commissioner's Message

I am pleased to present the Canadian Human Rights Commission's Performance Report for the period of April 1999 to March 2000.

During that period, the Commission continued to focus its attention on the two-year renewal project it has undertaken to improve its services to the public. In particular, the year was devoted to initiatives designed to make the complaints process more timely, transparent and effective. Two initiatives were especially important and successful. A special task force of employees from across the Commission was able to complete the investigation of a group of older complaints and thereby eliminate a backlog of cases. At the same time, as a way to shorten the time it takes to deal with new cases coming in, a voluntary mediation service was offered on a trial basis. In its first year of operation, the service had a 60 percent success rate for mediated cases, a result which the Commission finds encouraging.

At the same time, the Commission continued to carry out its usual activities. It completed work on over 1,300 complaints and responded to close to 50,000 inquiries from the public. It has also been initiating follow-up audits of employers who are subject to the *Employment Equity Act* to determine whether they have completed the work necessary to fully comply with the requirements of the *Act* since they were first audited. The Commission has found that most employers have made good progress and expects them to reach full compliance.

As the reporting year ended, the Commission looked forward to taking further steps towards improving how the *Canadian Human Rights Act* is operated. I am encouraged by the results we have seen in our first year of renewal and am certain that the second year will be equally challenging and successful.

Section II: Departmental Performance

2.1 Societal Context

2.1.1 Objective

To foster the principle that every individual should have an equal opportunity to participate in all spheres of Canadian life consistent with his or her duties and obligations as a member of society.

2.1.2 Priorities

During the period under review, the Commission gave priority to:

Dealing with all complaints in a manner that is transparent, timely and fair, with particular attention given to significantly reducing the number of older cases and to renewal of the complaints process.

Maintaining a comprehensive audit cycle for federally regulated employers covered by the *Employment Equity Act* in order to ensure their compliance with that *Act*, and to advance the representation in employment of women, persons with disabilities, members of visible minorities and Aboriginal people.

Fostering public understanding of the principles of human rights and employment equity, and awareness of the roles and activities of the Canadian Human Rights Commission.

2.1.3 Social and Economic Factors

The Commission's work has always been linked to the social and economic situation in Canada, especially since the groups that are most affected by socioeconomic disparities in Canadian society also tend to be among those who come to the Commission for assistance with human rights concerns.

The link is particularly clear between the limited access some groups have to employment and the widening gap between rich and poor. For example, the Commission continues to find that Aboriginal Canadians and people with disabilities are not represented at appropriate levels in the work force. Being excluded from employment opportunities can result in both economic and social consequences. Conversely, social factors such as lack of education can prevent individuals from gaining access to opportunities for employment.

While these are issues that continue to concern the Commission, there is, on the other hand, a growing awareness in Canada and internationally that economic and social development are linked to respect for human rights. Because the actions of national and international institutions are increasingly viewed through a human rights lens, greater significance is being attached to human rights in Canada and elsewhere. For the first time, international economic institutions such as the International Monetary Fund, the World Bank, and the Organization for Economic Cooperation and Development are considering

ways to promote human rights principles within their programs. There has also been a gradual evolution in the business community, where human rights are now more often taken into consideration as part of corporations' business strategies.

Canadian Human Rights Commission	
Planned Spending	$ 15,197,000
Total Authorities	***$ 18,747,458***
Actuals	$ 18,436,483

Explanation of the 1999-2000 Total Authorities: The 1999-2000 total authorities represent an increase of $3,550,458 or 23% over the 1999-2000 planned spending of $15,197,000. This difference represents mainly the funding received through Supplementary Estimates for the following:

- to continue to meet responsibilities under the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*;
- to present evidence and legal arguments in two pay equity complaints against Bell Canada and the Government of the Northwest Territories (GNWT) before the Human Rights Tribunal; and
- to fund collective bargaining agreements.

Explanation of the 1999-2000 Actual: The 1999-2000 Actual represents 98% of the total authorities. The difference of $310,975 between the actual and total authorities represents mainly the postponement of hearings at the Human Rights Tribunal for two pay equity complaints (Bell Canada and GNWT).

2.2 Chart of Key Results Commitments

Canadian Human Rights Commission (CHRC)

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:	Achievement reported in:
recourse where they believe that their rights under the *Canadian Human Rights Act* have been violated	• complaints from the public are dealt with in a fair, timely and efficient manner	• DPR Section III Pages 6 to 17
greater equality in the workplace for the four target groups under the *Employment Equity Act*: Aboriginal people, members of visible minorities, women in the labour market and persons with disabilities	• employers have employment systems in place that allow them to become more representative; • higher representation of designated groups at all levels of the workforce	• DPR Section III Pages 18 and 19
public education and information on human rights principles	• public understanding of the principles of the *Canadian Human Rights Act*, the *Employment Equity Act* and the role and activities of the Commission	• DPR Section III pages 20 to 22

2.3 Performance Accomplishments

Introduction

The Commission's two key roles are to protect and promote human rights. In its protection role, the Commission deals with complaints of discrimination filed under the *Canadian Human Rights Act*. In its promotion role, it educates Canadians about the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act* and informs them about the Commission's activities. It also conducts audits to ensure that federal government departments and federally regulated private companies are in compliance with the *Employment Equity Act*.

During the period under review, the Commission undertook projects aimed at improving its complaints handling process. The projects were designed to make the process more client-focussed, transparent and effective.

Service Line 1 Complaints

Under the *Canadian Human Rights Act*, the Commission investigates, mediates and conciliates complaints of discrimination in employment and in the provision of goods and services customarily available to the general public, based on eleven grounds: race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, disability or conviction for an offence for which a pardon has been granted. The Commission also has the authority to investigate complaints of wage inequities between men and women in areas under federal jurisdiction.

A description of the complaints management process can be found in Annex A.

The objective is to provide recourse to Canadians who believe that their rights, as set out in the *Canadian Human Rights Act*, have been violated

The Commission is committed to deal with complaints and pay equity issues in a manner that is transparent, timely and fair.

Services provided in 1999-2000- *Dealing with complaints of discrimination*

The purpose of the *Canadian Human Rights Act* is to provide a remedy to individual victims of discrimination, and to bring about changes to policies and practices with a potential impact on groups of people.

As illustrated in Figure1 below, the Commission completed work on 1369 complaint files. Of these, 122 complaints (9%) were referred to alternate redress mechanisms and 208 complaints (16%) were settled through mediation, in the course of investigation or after the appointment of a conciliator.

In 50 cases (3.6%) the Commission decided not to pursue the complaints because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were, technically, without purpose. A further 221 complaints (16%) were dismissed on the basis that the evidence gathered during investigation did not support the complainants' allegations, and in another 115 cases (8%), the Commission decided that it lacked jurisdiction, and would therefore not pursue the complaint.

The Commission referred 47 complaints (3%) for a hearing before the Canadian Human Rights Tribunal. These were either cases in which the Commission felt there was sufficient evidence to warrant further examination (usually following unsuccessful efforts at conciliation between the parties), or cases which the Commission felt involved an important or systemic issue that warranted a hearing by a Tribunal. The Tribunal has the power to make a finding of discrimination and to order remedies such as reinstatement in a job, changes to policies, and financial compensation.

Finally, 606 cases (44%) were discontinued or closed before a complaint form could be signed because the complainants decided not to pursue them.

Figure 1 **Complaint Outcomes, 1996/1997 to 1999/2000**

	1999/2000		1998/1999		1997/1998		1996/1997	
Resolved/Settled in mediation, during investigation, or at conciliation	208	16%	182	11%	225	11%	225	13%
Referred to alternate redress mechanisms	122	9%	296	19%	285	14%	222	12%
Referred to a tribunal	47	3%	31	2%	27	1%	9	1%
Not dealt with[1]	50	4%	21	1%	31	1%	21	1%
Dismissed for lack of evidence	221	16%	190	12%	241	12%	237	13%
No further proceedings[2]	115	8%	78	5%	146	7%	249	14%
Discontinued[3]	606	44%	793	50%	1128	54%	835	46%
Total	1369	100%	1591	100%	2083	100%	1798	100%

1 Cases that the Commission decided not to pursue because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were, technically, without purpose.

2 Cases in which the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal.

3 Cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination.

Figure 2 below shows that, as in previous years, the three grounds of discrimination most often cited by complainants in 1999-2000 were disability (36%), race, colour and national or ethnic origin taken together (27%) and sex (19%). Other complaints received cited age (7%), family and marital status (7%), sexual orientation (3%) and religion (2%).

Figure 2 **Complaints Received by Ground of Discrimination, 1996/1997 to 1999/2000**

Grounds of Discrimination	1999/2000		1998/1999		1997/1998		1996/1997	
Race / Colour	221	14%	316	15%	323	13%	373	17%
National or Ethnic Origin	205	13%	266	13%	288	11%	270	12%
Religion	27	2%	48	2%	60	2%	40	2%
Age	118	7%	270	13%	506	20%	145	7%
Sex	308	19%	404	19%	420	17%	417	19%
Sexual Orientation	47	3%	69	3%	66	3%	85	4%
Family / Marital Status	105	7%	172	8%	215	8%	202	9%
Disability	581	36%	580	27%	654	26%	665	30%
Pardon	7	0%	2	0%	5	0%	1	0%
Total[4]	1614	100%	2127	100%	2537	100%	2198	100%

Improvements to the Complaints Process-- ***Moving Toward a More Client-Focussed Service Delivery System***

In the late fall of 1998, the Commission committed itself to a renewal plan to improve its services to the public. A number of the elements in this plan relate directly to efforts to make the complaints process more efficient and more client-focussed.

Over the past year, the Commission has implemented a number of measures to help deal with its caseload. These included a project to reduce a backlog of cases, the introduction of mediation services, enhancements to the Commission's electronic complaints management system (CMS), the development of new time standards and procedures, a reduction in the number of levels of review along with efforts to streamline the decision making process, and increased training for investigators.

Elimination of Complaints Older Than Nine Months: The Commission set up a special task force made up of employees from all of its branches and regional offices to deal with 600 of the oldest complaints then under investigation. By the end of 1999, 95% of these cases had been presented to the Commissioners for a decision.

[4] The number of grounds cited exceeds the number of complaints, since many complainants' allegations relate to more than one ground of discrimination.

Introduction of a Mediation Service: Courts, tribunals and regulatory bodies are increasingly turning to mediation as an alternative to investigation and litigation. The Commission began offering mediation to complainants and respondents in 1999 as part of a two-year pilot project, and mediation was offered to the parties in 227 complaints. In 86 cases, the parties declined to participate, however, mediation was completed in 103 cases, 62 of which were successfully resolved. At the end of the fiscal year, 38 mediations remained uncompleted. In its first year of operation, the mediation service therefore had a 60% success rate for mediated cases.

Schedule of Commission Meetings: Changes were made to the schedule of Commission meetings in order to expedite the process of reviewing completed cases. In the past, the Commissioners met once a month, with recesses in January and the summer months. In 1999, the Commissioners continued to meet over the summer to review cases, and more frequent use was made of division meetings involving one to three Commission members. The result was that some 500 complaints were presented to the Commissioners for a decision several months sooner than they would have been under the previous meeting schedule.

Review of Operational Standards: The Commission reviewed the complaints process and its operational standards. Procedures and standards have been revised and will be implemented incrementally during the current fiscal year. The Commission expects these standards to evolve over time.

A Comprehensive Human Resources Plan: The Commission has experienced difficulties over the past fiscal years recruiting and retaining qualified staff to perform the various functions. A human resource plan is being developed to ensure the Commission has the necessary level of resources to deliver its complaints-related services such as mediation, investigation and conciliation.

A 'Learning Organization': The Commission reviewed its current approach to training and its short-term and long-term training goals, and considered how to move towards a 'learning organization' culture. The Commission intends to put in place a training plan that supports the delivery of its inquiry, intake, mediation, investigation and conciliation services on an ongoing basis and continuously builds upon the expertise of its employees.

Investment in Technology: Over the past eighteen months, the Commission has invested in enhancing its Complaints Management System by moving into a Windows environment and improving the overall functioning of the technology. The Commission will continue to assess how technology can be used to improve both the efficiency and the quality of the service delivery system.

The overall goal of the Commission's Renewal Process is to have in place, by April 2001, a complaints process that is transparent, effective, timely and fair.

Grounds of Discrimination

The Commission deals with complaints of discrimination based on race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, disability or conviction for an offence for which a pardon has been granted.

Discrimination on the Basis of Race, Colour, Religion and National or Ethnic Origin:

In 1999-2000, the Commission received 453 new complaints of discrimination on the grounds of race, colour, religion and national or ethnic origin. During that same period, it completed work on 317 complaints of discrimination on the basis of these grounds, as described in Figure 3.

Figure 3	**Analysis of the 317 complaints of discrimination on the basis of race, colour, religion and national or ethnic origin in 1999-2000**
40	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
34	cases were referred to alternate redress mechanisms, such as a grievance procedure or an employer's internal complaints procedure
11	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
9	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
61	cases were dismissed for lack of evidence
26	no further proceedings: cases in which the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
136	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

A complaint that required the Commission's continued attention was the case of *Chopra* v. *Health Canada*. Dr. Chopra joined Health Canada in 1969. In 1992, after being denied a promotion to a director-level position, he filed a complaint with the Commission alleging discrimination on the ground of race.

The complaint was investigated by the Commission and referred to the Human Rights Tribunal, where it was subsequently dismissed. In 1998, however, the Federal Court's Trial Division found that the Tribunal had erred by refusing to admit statistical evidence that visible minorities were under-represented in management positions within Health Canada. In a decision subsequently upheld by the Federal Court of Appeal in January 1999, the complaint was sent back to the Tribunal for a new hearing.

Age Discrimination:

In 1999-2000, the Commission received 118 new complaints of discrimination on the basis of age. During the same period, it completed work on 141 complaints of discrimination on this ground, as described in Figure 4.

Figure 4 **Analysis of 141 complaints of discrimination on the basis of age in 1999-2000**	
9	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
6	cases were referred to alternate redress mechanisms, such as a grievance procedure or an employer's internal complaints procedure
1	case was referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
3	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
19	cases were dismissed for lack of evidence
15	no further proceedings: cases in which the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
88	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

Most of the age discrimination complaints dealt with questions related to employment. In many of them, assumptions had been made regarding the abilities of older workers. For example, one case that was settled this year involved a 60-year-old man who had applied for the position of director with a major private-sector corporation. The successful candidate, who was considerably younger, did not meet the minimum requirements of the position. Although the complainant was not interviewed for the job, when he inquired about the rejection of his application, he was told that he lacked "creativity."

In another case, a 54-year-old man's position was abolished by the bank for which he worked. He had more seniority than his younger colleagues, and had received consistently positive job evaluations. After his employment was terminated, the bank hired two people to carry out his duties. The complaint was settled through conciliation, and the complainant received financial compensation.

Sex Discrimination:

In 1999-2000, the Commission received 308 new complaints of discrimination on the basis of sex. During the same period, it completed work on 296 complaints of discrimination on this ground, as described in Figure 5.

Figure 5 **Analysis of the 296 complaints of discrimination on the basis of sex in 1999-2000**	
70	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
24	cases were referred to alternate redress mechanisms, such as a grievance procedure or an employer's internal complaints procedure
15	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
10	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
45	cases were dismissed for lack of evidence
21	no further proceedings: cases in which the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
111	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination.

The Commission continues to receive complaints from women alleging sexual harassment. In one such case, a woman working for a small family business complained that her allegation of harassment by a senior manager had been investigated by one of the manager's relatives. The complaint was settled when the employer agreed to provide anti-harassment training to all staff, and to revise its procedures so that future harassment allegations would be dealt with by non-relatives.

In another case, four female employees complained of being subjected to lewd and derogatory remarks by a manager. Three resigned, while the fourth took disability leave as a result of the stress. Settlement of this case resulted in an apology, letters of reference, and financial compensation for the four complainants, as well as the posting of an anti-harassment policy by the employer.

Sexual Orientation Discrimination:

In1999-2000, the Commission received 47 new complaints of discrimination on the basis of sexual orientation. During the same period, the Commission completed work on 65 complaints of discrimination on this ground, as described in Figure 6.

Figure 6 **Analysis of the 65 complaints of discrimination on the basis of sexual orientation in 1999-2000**	
17	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
3	cases were referred to alternate redress mechanisms, such as a grievance procedure or an employer's internal complaints procedure
0	case was referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
5	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
11	cases were dismissed for lack of evidence
15	no further proceedings: cases in which the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
14	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

These cases included a group of complaints against the Department of Finance and the Canada Customs and Revenue Agency, which alleged discrimination in the *Income Tax Act*. These complaints raised a number of questions related to spousal benefits and deductions that have since been resolved through the Government's recently introduced omnibus legislation which received royal assent on June 29, 2000.

Discrimination on the Basis of Disability:

In 1999-2000, the Commission received 581 new complaints of discrimination on the basis of disability. During the same period, the Commission completed work on 455 complaints of discrimination on this ground, as described in Figure 7.

Figure 7 **Analysis of the 455 complaints of discrimination on the basis of disability in 1999-2000**	
72	cases were resolved or settled during investigation, conciliation or mediation
52	cases were referred to alternate redress mechanisms, such as a grievance procedure or an employer's internal complaints procedure
5	cases were referred to the Canadian Human Rights Tribunal for a hearing
18	cases were not dealt with because they were filed more than one year after the alleged act of discrimination, or were technically, without purpose
68	cases were dismissed for lack of evidence
31	no further proceedings: cases in which the complainants withdrew or abandoned their complaints, the matters were outside the Commission's jurisdiction, or the complaints did not warrant referral to a tribunal
209	discontinued: cases that were closed prior to investigation because the complainant did not wish to pursue them or because a link could not be established between the alleged act and a prohibited ground of discrimination

During the year under review, the Commission continued to provide advice on the requirements of the law and to encourage a systemic approach to removing barriers. In this regard, Commission staff contributed to the work of Human Resources Development Canada's Interdepartmental Committee on Disability; the Treasury Board's Access Working Group; and the joint Treasury Board and National Research Council Interdepartmental Task Force on the Integration of Employees with Disabilities through Information and Communications Technologies. The Commission also contributed to the Committee on Barrier-Free Design Standards of the Canadian Standards Association, now known as CSA International, and to the Canadian Transportation Agency's and Transport Canada's Accessible Transportation Advisory Committees.

The Supreme Court of Canada handed down two decisions in the Meiorin and Grismer cases which clarify the obligations of employers and service providers to develop and maintain non-discriminatory and inclusive standards and policies. The decisions are likely to have a significant effect on the work of the Commission (see *Legal Representation* below).

Pay Equity

Pay equity cases are generally systemic in nature, affect large numbers of individuals, and involve potential wage adjustments of many thousands of dollars. Though relatively few in number, these cases are challenging to investigate and litigate and can result in substantial changes in compensation patterns.

Pay equity cases: The most notable pay equity event of the year under review is resolution of the 15 year-old pay equity dispute between the federal government and the Public Service Alliance of Canada. This development came after the Federal Court upheld the July 1998 Tribunal Order in the case, and the parties negotiated a plan for implementing that Order. The Commission contributed to this outcome by presenting its views before both the Tribunal and Federal Court, and by publicly calling for an agreement without further delay.

The Commission also pursued litigation in major pay equity cases involving Bell Canada, the Government of the Northwest Territories, Canada Post, and Air Canada and Canadian Airlines International. In the first two of these cases, the employers -- like the federal government before them -- participated in joint pay equity studies with unions, later disassociating themselves from the studies' findings. During 1999-2000, the Commission continued to emphasize its belief that negotiated settlements of pay equity complaints are preferable to drawn-out litigation.

With respect to pay equity complaints under investigation, the Commission has encouraged settlements by introducing a mediation process which parallels the general mediation program. This has resulted in the early resolution of a number of complaints. In addition, the Commission has placed growing emphasis on the timeliness of pay equity investigations, which tend to be large in scope and technically complex. Finally, recognizing that "off-the-shelf" job evaluation systems have repeatedly been challenged as gender biased, the Commission has increasingly been developing case-specific systems for the purpose of examining whether allegations of wage discrimination have merit.

The Universal Classification System: The Universal Classification System (UCS) is an ambitious and important initiative aimed at replacing 72 outdated classification standards used by the federal government with one new, modern tool. The UCS has three objectives: universality, gender neutrality, and simplification. The Commission supports these objectives and, in light of its mandate, has a particular interest in the second. It therefore continued to provide input throughout 1999-2000 to the Treasury Board Secretariat, which leads the UCS project.

Legal Representation: ***Contributing to Progress in Achieving Equal Opportunity***

One of the Commission's roles is to represent the public interest in cases before the Human Rights Tribunal and Federal Court with a view to contributing to the advancement of human rights. As shown in Figure 8 below, in 1999-2000 the Commission provided legal representation in 63 cases, representing a total of 254 hearing days. Pay equity cases accounted for 55% of the hearing days.

Figure 8 **Number of Cases and Hearing Days Before Tribunals and Courts 1996 to 2001**

	1996/1997		1997/1998		1998/1999		1999/2000		2000/2001	
	Cases	Hearing Days	Cases	Hearing Days	Cases	Hearing Days	Cases	Hearing Days	Cases	Projected Hearing Days
Tribunals	63	248	61	221	31	163	45	226	20	361
Federal Court/ Trial Division	17	18	26	35	14	21	13	24	8	5
Federal Court of Appeal	6	8	9	14	5	6	5	4	2	4
Supreme Court	4	6	2	2	1	1	-	-	1	-
Total	90	280	98	272	51	191	63	254	31	370

Key decisions of the Supreme Court of Canada and of various courts and tribunals during the year under review have given guidance on human rights legislation: the values that underlie the legislation; the scope of its protection; the limits to defences against it; and the correct analysis of complaints under the *Canadian Human Rights Act* and the *Charter of Rights and Freedoms*. The clearest direction, however, comes from the courts' emphasis on addressing discrimination systemically, instead of continuing to rely on individual analyses and solutions. The Commission contributed to these outcomes by presenting its views before both the Tribunal and Federal Court .

In *Law* v. *Canada (Minister of Employment and Immigration),* the Supreme Court of Canada set out guidelines for the interpretation of human rights legislation in Canada. The Court's articulation of the values that lie at the heart of equality — dignity and justice — provides direction for the future analysis of discrimination complaints.

- In *M* v. *H,* the Court gave guidance on the scope of the protection against discrimination provided by section 15 of the Charter: it indicated that the courts should consider whether legislation exacerbates pre-existing disadvantages and vulnerability when considering Charter challenges to it. The decision, which determined that section 29 of *Ontario's Family Law Act* was unconstitutional because it treated same-sex couples differently from heterosexual common-law couples, further recognized equal status under the law for lesbians and gay men.

- The Court's decisions in two cases clarified defences to complaints of discrimination. *British Columbia (Public Service Employee Relations Commission)* v. *British Columbia Government and Service Employees Union,* referred to as the *Meiorin* case, is one of the most important decisions to date in equality law. In establishing the correct legal test for *bona fide* occupational requirements, it removed the previous distinction between the remedies for "direct" discrimination, which clearly differentiates on prohibited grounds, and "adverse effect" discrimination, in which seemingly neutral actions have a hidden discriminatory effect. The case involved accommodation of female firefighters.

- In *British Columbia (Superintendent of Motor Vehicles)* v. *British Columbia (Council of Human Rights),* which dealt with accommodation of a person with a visual impairment and is known as the *Grismer* decision, the application of the *Meiorin* test was extended to the provision of services. Both the *Meiorin* and *Grismer* decisions oblige federally regulated employers and service providers to ensure that their standards foster real equality. They emphasize the need for systemic accommodation to ensure equal opportunity, rather than accommodation on a case-by-case basis, as individual exceptions.

- A Federal Court ruling in the case of the *Public Service Alliance of Canada* v. *Treasury Board of Canada* confirmed that it was proper to interpret pay equity legislation broadly in order to address systemic discrimination against women. Furthermore, in declaring that equal pay for work of equal value was a fundamental human right, Mr. Justice John Evans established that the pay equity provisions of the *Canadian Human Rights Act*, like the legislation as a whole, were quasi-constitutional.

Service Line 2 Employment Equity Audits

The 1995 *Employment Equity Act*, which came into force on October 24, 1996, established a compliance regime requiring federal employers to ensure that members of the four designated groups constitute a fair share of their workforce. In 1998, the *Act* covered 412 organizations employing 850,708 workers in the following sectors: 333 federally regulated private-sector organizations and Crown corporations with 100 or more employees (the sectors include banking, communications, transportation, and other industries such as grain companies, uranium mines, nuclear power operations, credit corporations and museums); 65 federal public service departments and agencies for which the Treasury Board is the employer; and 14 public-sector separate employers with 100 or more employees.

The objective is to contribute to achieving equality in the workplace for the four designated groups under the *Employment Equity Act* by ensuring that employers identify and remove employment barriers, implement plans, and take appropriate special measures to ensure that the representation of women, Aboriginal people, members of visible minorities and persons with disabilities is consistent with their availability in the Canadian labour force.

The objective is to advance the representation in employment of women, persons with disabilities, members of visible minorities and Aboriginal people

The Commission is committed to maintaining a comprehensive audit cycle for federally regulated employers covered by the *Employment Equity Act* in order to ensure their compliance with that *Act*.

Figure 9 below shows the status of audits from the beginning of the Employment Equity Audit Program until March 31, 2000. To date, the Commission has initiated 146 initial audits and 82 follow-up audits.

Initial audits: Since the beginning of the audit program, the Commission has commenced 146 initial audits with employers. Upon completion[5] of the audits, the Commission issued 108 reports: of those, 4 initial audits have resulted in a final report based on the employer being in compliance with the *Act* and the audits were closed[6]; 104 have resulted in issuance of interim audit reports for not being in compliance with the *Act*; 30 audits are still underway and 8 audits have been cancelled or suspended because of significant changes in the status of the employer. The 104 employers who received reports of non-compliance have agreed to signed undertakings to reach compliance within a maximum of twelve months and they all require a follow-up audit. Eighteen of those initial audits were new ones initiated during the fiscal year under review. Based on the Commission's experience during its first audit years, the standard for the completion of an initial audit was established at 9 to 11 months.

Follow-up audits: To date, 82 follow-up audits have been initiated. Of this number, 66 were started in 1999-2000. Of all the follow-up audits begun, 11 were completed by March 31, 2000 with a finding

5 "Completed" refers to audits which have been concluded with signed undertakings (commitments made by employers to carry out further action in order to comply with the *Employment Equity Act*) or where the Commission has issued a direction requiring compliance with the *Act*. These employers are subject to follow-up audits.

6 "Closed" refers to audits which find the employer in compliance with the *Act*.

of compliance. In 35 follow-up audit cases, the employers had been granted short extensions of up to 3 months to complete work necessary to reach compliance, and it is expected that with such an extension, the employers concerned will be able to reach full compliance. The Commission's experience with follow-up audits resulted in a standard for completion of 7 to 12 months.

The description of the compliance audit process can be found in Annex B.

Figure 9 **Status of audits as of March 31, 2000**

INITIAL AUDITS	Private Sector	Public Sector	Separate Agencies	Total
Initial Audits Begun	113	31	2	146
Reports Issued	84	22	2	108
In compliance	3	1	-	4
Follow-ups Required	81	21	2	104
FOLLOW-UP AUDITS				
Follow-Ups Initiated	66	14	2	82
In compliance	7	3	1	11
Directions Issued	2	1	-	3
Tribunals	-	1	-	1
Cancelled Audits (at various stages of audit)	-	8	-	8
TOTAL IN COMPLIANCE	**10**	**4**	**1**	**15**

At the time of the follow-up process not all employers were found in compliance, although most (approximately 80%) demonstrated good progress towards implementing their signed undertakings. In these latter situations, the Commission has granted up to 90 day extensions to complete the work. Additionally, three Directions were issued by the Commission for failure to complete the signed undertakings. One Direction was subsequently withdrawn because the company was disbanded. One employer has requested that the Employment Equity Tribunal review the Commission's decision to issue a Direction.

The limited number of employers in compliance at the end of the initial audit, the extra work required when extensions are given, as well as the time required to issue a Direction and verify subsequent compliance, continue to strain audit resources. In response, the Commission has received additional resources and new compliance review officers will be hired in the current fiscal year. The Commission is focussing new audits primarily on larger employers, in both the public and private sectors. By the end of the coming year, employers with over 80% of public sector employees and over 60% of private sector employees will be undergoing or have completed a compliance audit.

In the coming year, the Commission will begin to assess whether or not employers who have been subject to an audit are demonstrating quantifiable improvements in the representation of the four designated groups in all occupational groups and categories.

Service Line 3: Human Rights Promotion

An important part of the Canadian Human Rights Commission's role is to increase public understanding and awareness of human rights and respect for human rights, in order to reduce and eventually eliminate the incidence of discrimination. In addition to the Commission, other government departments and agencies at all levels, as well as non-governmental organizations all play important roles in the protection and promotion of human rights.

> The objective is to foster public understanding of the principles of human rights and employment equity, and awareness of the roles and activities of the Canadian Human Rights Commission.

In 1999-2000, the Commission again focused attention on projects aimed at improving the way it carries out its protection, or complaints-handling, role, as it had in the previous year. This required that resources from other program areas, including the promotion function, be temporarily allocated to the complaints process.

Reaching out to Canadians

Despite these constraints, in 1999-2000 the Commission continued promotion work in three priority areas: delivering key messages to targeted audiences, conducting training sessions for federally regulated public- and private-sector employers, and maintaining human rights networks and partnerships.

The Commission developed a strategic 3-year plan for its promotion activities, which is designed to maintain a balance between the Commission's dual roles and to coordinate and target its promotional activities in order to maximize the Commission's limited resources.

Commission representatives delivered information and training sessions on a wide range of subjects to a variety of audiences across the country and beyond, including employers, managers, harassment counsellors and students. Sessions provided information on the Commission's work and the *Canadian Human Rights* and *Employment Equity Acts*, and covered subjects such as employers' obligations under the *Acts*, workplace diversity and harassment in the workplace.

Throughout the year, the Chief Commissioner, Commissioners and other representatives of the Commission met with a range of individuals and organizations to speak about human rights issues and the work of the Commission, and to hear about their views and concerns. Meetings took place with community and advocacy groups, with employers and employer associations, with other human rights commissions, and with the media. Commission representatives also delivered speeches on human rights at a variety of events.

The Commission carried out work in partnership with its provincial counterparts, as well as agencies and groups dedicated to one or many aspects of human rights. Joint workshops were held on issues such as harassment and the duty to accommodate.

One example was a joint workshop by the Commission's Prairie Regional Office and the Manitoba Human Rights Commission on "Keeping Current on the Legalities of Harassment in the Workplace" for the Manitoba Association for a Respectful Workplace. Another was a workshop on "Harassment and the Duty to Accommodate" hosted by the Commission's Ontario Regional Office in association with the Ontario Human Rights Commission. This workshop was presented at the Institute for International Research's conference on "Law and Ethics in a Fast-Changing Workplace."

Commission headquarters and regional offices were involved in events marking special days such as International Women's Day and International Human Rights Day. The Commission was also represented at events for Black History Month, International Day for the Elimination of Racism, Access Awareness Week and Aboriginal Awareness Week.

The Commission released its Annual Report in March 2000. The report discussed human rights issues in general and the Commission's work in particular. It also included the Commission's third annual report under the *Employment Equity Act*.

Responding to public inquiries

The Commission receives approximately 50,000 inquiries from the public annually. An inquiry is any initial contact with the Commission by a person, group, or organization seeking information or wishing to bring a situation or concern to the Commission's attention . Many inquiries de al with matters that are beyond the Commission's jurisdiction. In these cases, the Commission suggests other avenues the callers might pursue to deal with their concerns. The Commission's regional offices and the central administration serve as points of contact for the public.

The Commission is accessible to the public: Canadians from across the country can reach a Public Information Agent of the Commission directly during working hours using a 1-800 and a 1-888 line; and people with an hearing impairment can access the Commission through a toll free TTY 1-888 line. Outside working hours, Canadians can reach the Commission by electronic mail and voice mail. Figure 10 below shows the number of inquiries the Commission received over the last decade.

Figure 10 **Number of inquiries during the last ten years**

2000	49737	1995	40112
1999	55398	1994	46292
1998	47200	1993	52170
1997	46796	1992	52284
1996	36574	1990	52792

Changing public attitudes is part of the Commission's legislated mandate to develop and conduct information programs to promote public understanding of the *Act* and of the role of the Commission.

However, it is difficult to assess the Commission's impact on public attitudes regarding human rights. For example, if the volume of complaints received by the Commission is taken as a measure of the impact of its work, either an increase or a decrease in complaints could be interpreted as an indication of greater awareness or understanding of human rights principles on the part of the public. An increase in the volume of complaints may indicate that Canadians are increasingly familiar with their rights and their recourse under human rights legislation. On the other hand, a decrease in the volume of complaints may indicate that Canadians in general, and employers and service providers in particular, have a better understanding of their responsibilities, and are therefore implementing policies and practices that are in line with the *Canadian Human Rights Act*.

Advising and Assisting Human Rights Commissions of Other Countries

At the international level, the Commission also continued to offer its experience and expertise, to the extent possible given its available resources, to countries seeking to establish or improve their own human rights institutions. For example:

In 1995, the Commission began working in concert with the Canadian International Development Agency (CIDA) to assist Indonesia's human rights commission, Komnas Ham, in improving its research, investigation, protection, and promotion functions. Since 1997, the Commission has had a Canadian advisor working with Komnas Ham in Indonesia. A developmental plan for the organization is now in place, and a number of improvements have been made in the areas of staffing, investigation procedures, and automated systems.

The Commission signed joint cooperation agreements with Bolivia, Mexico and Peru that envisage the provision of technical assistance and mutual cooperation. Subsequently, the president and staff from the Bolivian agency took part in human rights seminars hosted for them by the Commission in Ottawa.

The Commission also received a large number of visiting delegations (from Morocco, Sri Lanka, Kenya, Bolivia and Indonesia) seeking information on the Commission's role and responsibilities and the institutional structure for the protection of human rights in Canada in order to help improve the situation in their own countries.

Service Line 4: Corporate and Personnel Services

The Commission delivers its services to Canadians through its three service lines, Complaints, Employment Equity Audits and Promotion of Human Rights. They are supported by a fourth service line, Corporate and Personnel Services.

> The objective is to ensure efficient management of the Commission's financial and human resources, and the implementation of the priorities established to improve its services to the public.

The Challenge

During the period under review, the Commission continued to deal with a number of initiatives that had been started in previous years and that had resource implications: the reduction of the backlog of cases; the implementation of measures under the Commission's renewal process; the requirement to conduct follow-up audits to ensure compliance with the *Employment Equity Act*; and the increasing demands for assistance in strengthening human rights institutions in other countries.

The Commission also continued the implementation of government-wide initiatives, particularly in the field of human resource management:

Making the Commission a Workplace of Choice: To follow-up on the results of the Federal Public Service survey, the Commission, through a special employee-led committee, analysed the concerns raised by staff of the Commission and proposed corrective actions. The work of the committee focussed on three key issues: workplace environment, career development, and communication.

Pay equity: In the last months of the period under review, the Commission gave priority to the implementation of the federal public service pay equity decisions within the Commission.

Universal Classification Standard: The Commission spent a significant amount of effort dealing with the implementation of the Universal Classification Standard within its own organization. In addition to working on work descriptions and evaluations, the Commission gave priority to keeping employees abreast of the progress of the initiative.

During the period under review, the Commission undertook a restructuring exercise. Under the new structure, two Deputy Secretaries General are responsible for the Corporate Management Sector and the Operations Sector respectively, with the aim of strengthening the internal management of the Commission and improving service delivery to the public.

Section III: Consolidating Reporting

Section not applicable

Section IV: Financial Performance

Financial Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)

Vote		1999-00 Planned Spending	1999-00 Total Authorities	1999-00 Actual
	Canadian Human Rights Commission			
10	Program expenditures	13,312.0	16,564.3	**16,254.6**
(S)	Contribution to employee benefit plan	1,885.0	2,174.0	**2,174.0**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown Assets	-	9.1	**7.9**
	Total for the Commission	**15,197.0**	**18,747.4**	**18,436.5**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Explanation of the 1999-2000 Total Authorities: The 1999-2000 total authorities represent an increase of $3,550,458 or 23% over the 1999-2000 planned spending of $15,197,000. This difference represents mainly the funding received through Supplementary Estimates for the following:

- to continue to meet responsibilities under the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*;
- to present evidence and legal arguments in two pay equity complaints against Bell Canada and the Government of the Northwest Territories (GNWT) before the Human Rights Tribunal; and
- to fund collective bargaining agreements.

Explanation of the 1999-2000 Actual: The 1999-2000 Actual represents 98% of the total authorities. The difference of $310,975 between the actual and total authorities represents primarily the postponement of hearings at the Human Rights Tribunal for two pay equity complaints (Bell Canada and GNWT).

Financial Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commission's Planned versus Actual Spending ($ thousands)

	1999-00		
Canadian Human Rights Commission	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
Full-time Equivalents - FTEs	180	198	191
Operating	15,197.0	18,747.4	18,436.5
Capital	-	-	-
Grants & Contributions	-	-	-
Total Gross Expenditures	**15,197.0**	**18,747.4**	**18,436.5**
Less: Respendable Revenues	-	-	-
Total Net Expenditures	**15,197.0**	**18,747.4**	**18,436.5**
Other Revenues and Expenditures			
Non-respendable Revenues	-	-	-
Cost of Services Provided by Other Departments	1,794.0	1,964.4	1,964.4
Net Cost of the Program	**16,991.0**	**20,711.8**	**20,400.9**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Financial Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Commission's Planned versus Actual Spending ($ thousands)

Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	1999-00 Planned Spending	1999-00 Total Authorities	1999-00 Actual
Canadian Human Rights Commission	14,786.0	16,121.2	15,197.0	18,747.4	18,436.5
Total	**14,786.0**	**16,121.2**	**15,197.0**	**18,747.4**	**18,436.5**

Total Authorities are comprised of Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Financial Table 4 - Contingent Liabilities

Contingent Liabilities ($ thousands)

List of Contingent Liabilities	Amount of Contingent Liability		
	March 31 1998	March 31 1999	Current as of March 31, 2000
Loans	-	-	-
Claims, Pending and Threatened Litigation			
Litigations			
Morgan v. *CHRC*	200.0	200.0	-
Ayangma v. *CHRC*	25.0	200.0	200.0[7]
Total	**225.0**	**400.0**	**200.0**

[7] Case subsequently dismissed June 21, 2000

Section V: Departmental Overview

Mandate

The Canadian Human Rights Commission was established in 1978 to administer the *Canadian Human Rights Act*. The purpose of the *Act* is to promote equality of opportunity and to protect individuals and groups from discrimination based on race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, disability, or conviction for an offence for which a pardon has been granted.

The Commission also has a mandate under the *Employment Equity Act*, legislation that seeks to correct disadvantageous conditions of employment experienced by women, Aboriginal people, persons with disabilities and members of visible minorities.

Both the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act* apply to federal departments and agencies, Crown corporations, and federally regulated private sector companies .

The Canadian Human Rights Commission aims to discourage and reduce discriminatory practices by investigating complaints of discrimination under the grounds prohibited by the *Canadian Human Rights Act*; conducting audits to ensure compliance with the *Employment Equity Act*; conducting research and information programs; and working closely with other levels of government, employers, service providers, and community organizations to promote human rights principles.

Vision Statement

- We envision the Canadian Human Rights Commission as a dynamic and progressive leader, contributing to a society where people respect human rights and diversity and treat each other with dignity.

Mission

- We protect and advance human rights by providing a forceful, independent and credible voice for promoting equality in Canada.
- We work to discourage discrimination and disadvantage and ensure compliance with the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*.
- We share our experience and cooperate with human rights institutions in Canada and in other countries .

Operating Environment

The Commission is an agency reporting to Parliament. Its statutory authority covers all areas of federal jurisdiction, including federal departments and agencies, Crown corporations, private companies that regularly transport goods or people across provincial or national borders, chartered banks, companies that

handle radioactive materials, interprovincial or international pipelines, federally regulated broadcasters, telecommunications, and grain elevators.

Organization of the Commission

The *Canadian Human Rights Act* provides for the appointment by the Governor in Council of a Chief Commissioner, a Deputy Chief Commissioner and a maximum of six part-time members. The Chief Commissioner and the Deputy Chief Commissioner are full-time members appointed for a term not exceeding seven years; other members are appointed for a term not exceeding three years.

The Commission delivers its program through the offices of the Chief Commissioner and the Secretary General, and two Deputy Secretaries General, one heading the Operations Sector and another one the Corporate Management Sector. The Operations Sector consists of the following branches: Investigation, Alternate Dispute Resolution and Standards, Pay Equity and Human Rights Promotion, and the regional offices in Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Montreal, and Halifax; the Corporate Management Sector includes the following branches: Policy and Planning Branch and Corporate Services Branch. The other branches are Employment Equity; Legal Services; and the Executive Secretariat. An organization chart can be found in Annex C.

Business Ligne Description

The Canadian Human Rights Commission maintains four service lines: Complaints, Employment Equity Audits, Human Rights Promotion and Corporate and Personnel Services.

- Complaints: The investigation, mediation and conciliation of complaints, supported by legal advice and policy research, to provide appropriate remedies to victims of discrimination and to eliminate instances of systemic discrimination.
- Employment Equity Audits: The auditing of federal government departments and federally regulated private companies to ensure they take the steps necessary to eliminate obstacles to the employment and career advancement of women, Aboriginal people, persons with disabilities, and members of visible minority groups.
- Human Rights Promotion: The promotion of human rights principles through research, the development of policies intended to assist employers and service providers, public education, the dissemination of information, and liaison with government, other human rights organizations and advocacy groups.
- Corporate and Personnel Services: The development of policies, procedures and systems for management and decision-making; and the provision of ongoing administrative services in support of the Commission's programs.

Section VI: Other Information

Contacts for Further Information and Departmental Web Sites

Mary H. Walsh, Deputy Secretary General, Corporate Management : (613) 943-9512

Michèle A. Bousquet, Chief, Planning, Review and Audit: (613) 943-9047

Web site at: *http://www.chrc-ccdp.ca*

Statutes Administered by the Canadian Human Rights Commission

Canadian Human Rights Act R.S., 1985,C. H-6 as amended
Employment Equity Act 1995, C .44

Statutory Annual Reports and Other Departmental Reports

The Commission's Annual Report to Parliament is tabled on or before March 31 of each year. The report is available as a printed book, on the Internet at *http://www.chrc-ccdp.ca*, and as a sound recording, in large print, in braille and on computer diskette to ensure it is accessible to people who are visually impaired.

Annex A

Description of the Complaints Process

Canadian Human Rights Commission

When the Commission Receives an Inquiry

Information is provided on the Commission and the *Canadian Human Rights Act*.
The person may be directed to another agency if the matter is not within the Commission's jurisdiction.

After the Commission Accepts a Complaint

When appropriate, an officer will refer the complainant to another redress mechanism (such as an employer's internal complaints process or a union grievance procedure).
When appropriate, mediation will be offered as an option to the complainant and the respondent.
If the matter remains unsettled, an officer will investigate the allegations and report to the Commissioners on the investigation findings.

When the Commissioners Make a Decision

All complaints are reviewed by the Members of the Commission.
The Commissioners can refuse to deal with complaints which are more than one year old, or which are beyond the Commission's jurisdiction.
They can approve a settlement between the parties or appoint a conciliator to help the parties arrive at a settlement.
They can refer a complaint to the Canadian Human Rights Tribunal for further inquiry.
They can dismiss a complaint for lack of evidence.

Canadian Human Rights Tribunal

On referral by the Commission, the Tribunal will conduct hearings into a complaint.
After weighing the evidence that is presented, the Tribunal will make a decision on the merits of the complaint and order an appropriate remedy.

Federal Court of Canada

The Federal Court can be asked by either party to review a decision by the Commission.
The Court can also review a decision or order of the Canadian Human Rights Tribunal.

Annex B

Description of the Compliance Audit Process

The Canadian Human Rights Commission carries out employment equity audits of federal departments, agencies, and federally regulated employers. The *Employment Equity Act* mandates the Commission to perform these audits and report to Parliament on the results every year.

What Happens in an Initial Audit

- The employer receives an audit notification letter and is then contacted by a compliance review officer. The officer negotiates an audit plan and sends a questionnaire to the employer.
- Using the questionnaire's results, the officer completes a "desk audit" that assesses compliance against the Act's twelve requirements. The officer then visits the workplace to verify the findings and review the preliminary results with the employer.
- If the employer is in compliance, a final audit report is completed. If not, the officer drafts an interim report, indicating the undertakings required for compliance and time limits of up to twelve months for their completion.
- The officer and the employer then negotiate the undertakings and time limits in the report. Once an agreement has been reached, the employer signs the report.

What Happens in a Follow-up Audit

- The employer submits a progress report and a follow-up audit is conducted to assess whether the undertakings have been fulfilled.
- If the employer is then in compliance, a final report is issued. Thereafter, the Commission will monitor the employer's annual reports, and may begin a new audit if no reasonable progress is shown.

Why a Direction Is Issued

- When an employer does not agree to undertakings, or has not completed the work required by undertakings, the Commission may issue a "direction" to the employer. A direction is an official instruction that stipulates the work required and the time limit for its completion. The employer can review the recommendation for a direction and may submit comments to the Commissioners before they decide whether to issue it. A follow-up audit after the time limit elapses will assess whether the employer has fulfilled the direction.

Employment Equity Review Tribunal

- Once the Commission has issued a direction, the employer may request a tribunal to reconsider it. The Commission may also ask a tribunal to issue an order when a direction has not been fulfilled.

Federal Court of Canada

- The Court may carry out a judicial review of a decision of the Commission or a tribunal.
- A tribunal order may be registered with the Federal Court, thus giving it the force of a court order.

Annex C

Organization of the Commission

Under the overall direction of the Chief Commissioner, the Secretary General, as the Commission's chief operating officer, is responsible for the Commission's operations at headquarters and in the regions.

The Executive Secretariat provides administrative services to the executive offices, including coordinating Commission meetings, supporting the Senior Management Committee, managing executive correspondence, and preparing briefing materials. It is also responsible for access to information and privacy.

The Legal Services Branch provides advice to the Chief Commissioner, Commission members and staff. Legal officers also represent the Commission in litigation before tribunals and the courts.

The Operations Sector is responsible for the mediation, investigation and conciliation of complaints, including pay equity complaints, as well as the monitoring of complaint settlements. The Sector also provides a quality assurance function for cases presented to the Commission, trains staff involved in the complaints process, and establishes performance standards and operational policies.

The Operations Sector is also responsible for Human Rights Promotion Branch, which includes staff at headquarters and in the Commission's six regional offices. It conducts programs to promote the principles of equality, foster public understanding of the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*, and inform people of the work of the Commission. The Branch is responsible for contacts with the media and for editorial services.

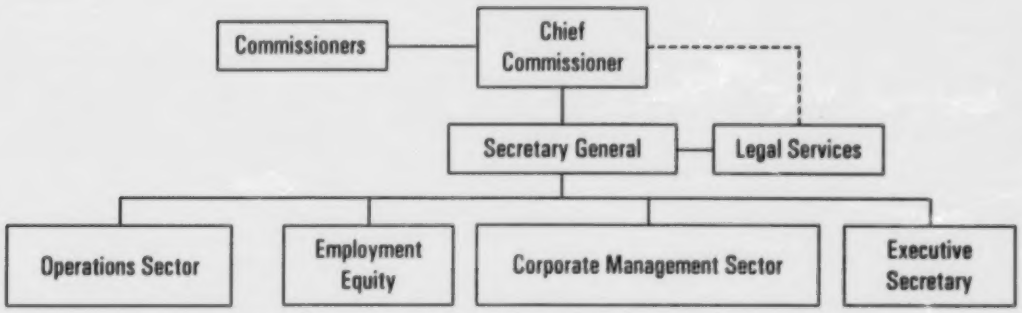
Regional Offices perform two functions. They carry out education and outreach activities with community groups, employers, service providers, unions and provincial human rights commissions. They are also the first point of contact for people wishing to file complaints of discrimination, and carry out investigations.

The Corporate Management Sector through the Policy and Planning Branch is responsible for providing policy, planning, review and audit, and research assistance. Human rights issues are monitored by the Policy and Planning Branch, who also develops policy proposals, guidelines and research reports to assist Commission decision making and support the Operations Sector. The Policy and Planning Branch also coordinates the Commission's activities to assist human rights institutions outside Canada.

The Corporate Management Sector also includes the Corporate Services Branch which provides headquarters and regional offices with support services in assets management, finance, informatics, information management, and library services. It also provides support services in staffing, classification, pay and benefits, staff relations, training and human resources planning, official languages, and health and safety.

The Employment Equity Branch conducts employment equity audits with employers in the private and public sectors to assess their compliance with the requirements of the *Employment Equity Act*.

Organizational Structure



Index

Actual 4, 27-29
Age 6, 8, 10, 11, 31
Audits 1, 5, 18, 19, 23, 31, 32, 35, 36
Authorities 4, 27-29
Benefits 13, 36
Canadian Human Rights Act 1, 4-6, 16, 17, 22, 27, 31-34, 36
Colour 6, 8, 10, 31
Communications 14, 18, 32
Complaint 3, 5-12, 15, 31, 32, 34, 36
Complaints Management Process 6, 8
Compliance 1, 3, 5, 18, 19, 23, 31, 35, 36
Compliance Audit Process 19, 35
Conciliation 6, 7, 9-14, 32, 36
Conciliator 6, 34
Conviction 6, 10, 31
Disability 6, 8, 10, 12, 14, 31
Discrimination 5-8, 10-17, 20, 31, 32, 36
Employment 1, 3-6, 11, 16, 18-21, 23, 27, 31-33, 35, 36
Employment equity 1, 3-5, 18-21, 23, 27, 31-33, 35, 36
Employment equity Act 1, 3-5, 18, 21, 23, 27, 31, 33, 35, 36
Equal opportunity 3, 16, 17
Estimates 4, 27-29
Ethnic origin 6, 8, 10, 31
Executive Secretariat 32, 36
Expenditures 27, 28
Family status 6, 10, 31
Financial requirements 27
Grounds of discrimination 8, 10
Health 10, 36
Human rights 1, 1, 3-6, 10-14, 16, 17, 20-23, 27-29, 31-36
Human Rights Tribunal 4, 6, 10-14, 16, 27, 34
Initiatives 1, 23
Inquiries 1, 21
Justice 1, 16, 17
Legal Services 32, 36
Legislation 13, 16, 17, 22, 31
Mandate 15, 21, 31, 35
Marital status 6, 8, 10, 31
Mediation 1, 6-15, 32, 34, 36
Mission 31
Objectives 15
Organization 3, 9, 18, 20-23, 31, 32, 36

Pardon 4, 6, 8, 10, 16, 31
Pay equity 4, 6, 15-17, 23, 27, 32, 36
Performance 1, 1, 3, 5, 27, 36
Personnel Services 23, 32
Plans 18
Policy 12, 32, 36
Priorities 3, 23
Promotion 5, 10, 20, 22, 23, 32, 36
Public 1, 3, 5, 6, 8, 15-23, 32, 36
Public education 5, 32
Quality assurance 36
Race 6, 8, 10, 31
Regional Offices 8, 21, 32, 36
Religion 6, 8, 10, 31
Research 14, 21, 22, 31, 32, 36
Review 3, 5, 8, 9, 14-16, 18, 19, 23, 33-36
Safety 36
Secretary General 32, 33, 36
Service lines 23, 32
Sex 6, 8, 10, 12, 17, 31
Sexual orientation 6, 8, 10, 13, 31
Spending 4, 27-29
Tribunal 4, 6, 7, 10-16, 19, 27, 34-36
Visible minorities 3, 5, 10, 18, 31
Women 3, 5, 6, 12, 17, 18, 21, 31, 32

BUDGET DES DÉPENSES

Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/25-2000
ISBN 0-660-61420-0

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, présiser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION

Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2000

L'honorable Anne McLellan, c.p., députée
Ministre de la Justice et procureure générale du Canada

Table des matières

Partie I : Message de la présidente 1

Partie II : Réalisations de l'organisme 3
- Contexte social 3
- Tableau des principaux engagements en matière de résultats 5
- Réalisations en matière de rendement 5

Partie III : Rapport consolidé 27

Partie IV : Rendement financier 29
- Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés 29
- Tableau financier 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 30
- Tableau financier 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 31
- Tableau financier 4 - Passif éventuel 31

Partie V : Aperçu de l'organisme 33
- Mandat 33
- Vision 33
- Mission 33
- Cadre de fonctionnement 34
- Organisation de la Commission 34
- Description du secteur d'activité 34

Partie VI : Autres renseignements 37
- Personnes-ressources pour de plus amples renseignements et site Web 37
- Lois appliquées par la Commission canadienne des droits de la personne 37
- Rapport annuel prévu par la loi et autres rapports ministériels 37

Annexe A - Description du processus de traitement des plaintes 38

Annexe B - Description du processus de vérification 39

Annexe C - Description et organigramme de l'organisme 40

Index 43

Message de la présidente

Je suis heureuse de présenter le Rapport sur le rendement de la Commission canadienne des droits de la personne pour la période allant d'avril 1999 à mars 2000.

Au cours de cette période, la Commission a maintenu le cap sur son projet de renouvellement de deux ans destiné à améliorer ses services au public. Elle s'est consacrée tout particulièrement à des initiatives visant à rendre le processus de traitement des plaintes plus rapide, plus transparent et plus efficace. Deux initiatives d'envergure ont particulièrement porté fruit. Un groupe de travail spécial composé d'employés de la Commission a pu mener à terme une série d'enquêtes sur des plaintes de longue date et éliminer ainsi l'arriéré de ces plaintes. Parallèlement, un service de médiation à participation volontaire a été offert à l'essai en vue de réduire les délais de traitement des nouvelles plaintes reçues. Au cours de sa première année d'activité, ce service a obtenu un taux de succès de 60 %, ce qui est encourageant selon nous.

La Commission n'a pas négligé ses activités régulières pour autant. Elle a mené à terme le traitement de plus de 1 300 plaintes et répondu à près de 50 000 demandes de renseignements du public. Elle a également amorcé des vérifications de suivi auprès des employeurs assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* pour déterminer s'ils avaient pris, depuis la première vérification dont ils avaient fait l'objet, les mesures requises pour se conformer pleinement aux exigences de la *Loi*. La Commission a constaté que la plupart des employeurs avaient fait des progrès satisfaisants et s'attend à ce qu'ils atteignent la pleine conformité.

Au terme de l'exercice visé par le rapport, la Commission comptait prendre d'autres mesures en vue d'améliorer l'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Je suis encouragée par les résultats obtenus au cours de la première année de notre projet de renouvellement et suis convaincue que la deuxième année sera toute aussi stimulante et fructueuse.

Partie II : Réalisations de l'organisme

2.1 Contexte social

2.1.1 Objectif

Promouvoir le principe selon lequel chacun doit avoir une chance égale de participer à toutes les sphères de la vie canadienne dans la mesure compatible avec ses devoirs et obligations au sein de la société.

2.1.2 Priorités

Au cours de la période visée par l'examen, la Commission s'est donné les trois priorités suivantes :

Traiter toutes les plaintes de façon transparente, rapide et impartiale en veillant tout particulièrement à réduire sensiblement le nombre de plaintes de longue date et à renouveler le processus de traitement des plaintes.

Maintenir un cycle complet de vérification des employeurs sous réglementation fédérale assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* pour s'assurer qu'ils se conforment à la *Loi* et pour accroître la représentation des femmes, des personnes handicapées, des membres des minorités visibles et des Autochtones en emploi.

Mieux faire connaître au public les principes régissant les droits de la personne et l'équité en matière d'emploi ainsi que les rôles et les activités de la Commission canadienne des droits de la personne.

2.1.3 Facteurs sociaux et économiques

Les activités de la Commission ont toujours été liées aux conditions socio-économiques ayant cours au Canada parce que les groupes les plus touchés par les disparités sociales et économiques sont souvent ceux qui s'adressent à la Commission pour obtenir de l'aide en rapport avec des problèmes de droits de la personne.

Le lien entre l'accès limité de certains groupes au marché du travail et l'écart croissant entre les riches et les pauvres est particulièrement évident. Ainsi, la Commission constate toujours que les personnes handicapées et les Autochtones ne sont pas suffisamment représentés au sein de la population active canadienne. L'exclusion des occasions d'emploi peut avoir des répercussions sociales et économiques. Et réciproquement, les facteurs sociaux comme un niveau d'instruction insuffisant peuvent empêcher certaines personnes d'avoir accès à des possibilités d'emploi.

Si ces questions demeurent au cœur des préoccupations de la Commission, au pays et à l'étranger, les gens sont de plus en plus conscients du fait que le développement économique et social est lié au respect des droits de la personne. Ici comme ailleurs, une importance accrue est accordée aux droits humains, car les actions des institutions nationales et internationales sont de plus en plus scrutées à la lumière de ces

droits. Pour la première fois, des institutions économiques internationales, tels le Fonds monétaire international, la Banque mondiale et l'Organisation de coopération et de développement économiques, envisagent des moyens de promouvoir les principes des droits de la personne dans leurs programmes. On constate également une évolution progressive dans le monde des affaires, où les entreprises tiennent maintenant plus souvent compte des droits de la personne dans leurs stratégies globales.

Commission canadienne des droits de la personne	
Dépenses prévues	15 197 000 $
Autorisations totales	***18 747 458 $***
Dépenses réelles	18 436 483 $

Explication des autorisations totales pour 1999-2000 : Les autorisations pour 1999-2000 représentent une augmentation de 3 550 458 $ ou 23 % par rapport aux dépenses prévues de 15 197 000 $. Cet écart correspond principalement aux fonds reçus dans le cadre du Budget supplémentaire :

- pour continuer à s'acquitter de responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ;

- pour présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant deux plaintes de disparité salariale contre Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal de droits de la personne ;

- pour financer des conventions collectives.

Explications des dépenses réelles de 1999-2000 : Les dépenses réelles de 1999-2000 représentent 98 % des autorisations totales. L'écart de 310 975 $ entre les dépenses réelles et les autorisations totales est attribuable principalement à des reports d'audiences concernant deux plaintes de disparité salariale (Bell Canada et GTNO).

2.2 Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Commission canadienne des droits de la personne (CCDP)

Offrir aux Canadiens et Canadiennes :	Ce qui se manifeste par :	Réalisation signalée dans :
un recours lorsqu'ils estiment que leurs droits, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, ont été violés	• un traitement équitable, rapide et efficace des plaintes du public	• La partie III du RMR Pages 6 à 18
une égalité des chances accrue au travail pour les quatre groupes désignés sous le régime de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* : les Autochtones, les membres des minorités visibles, les femmes sur le marché du travail et les personnes handicapées	• l'instauration par les employeurs de systèmes d'emploi assurant une meilleure représentativité • une représentation accrue des groupes désignés à tous les niveaux de l'effectif	• La partie III du RMR Pages 19 à 21
des programmes de sensibilisation et d'information publiques touchant les principes des droits de la personne	• une meilleure connaissance publique des principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ainsi que du rôle et des activités de la Commission	• La partie III du RMR Pages 22 à 25

2.3 Réalisations en matière de rendement

Introduction

Les deux principaux rôles de la Commission sont de protéger et de promouvoir les droits de la personne. Sur le plan de la protection, la Commission traite les plaintes de discrimination déposées sous le régime de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Sur le plan de la promotion, elle sensibilise les Canadiens à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, et les informe de ses activités. Elle mène également des vérifications visant à s'assurer que les ministères et organismes fédéraux ainsi que les sociétés privées sous réglementation fédérale se conforment à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Au cours de la période à l'étude, la Commission a entrepris divers projets visant à améliorer son processus de traitement des plaintes pour le rendre plus transparent, plus efficace et plus soucieux de la clientèle.

Secteur de service 1 : Les plaintes

La Commission est habilitée par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* à faire enquête et à assurer des services de médiation et de conciliation relativement à des plaintes de discrimination dans le secteur de l'emploi et dans la fourniture de biens et services généralement offerts au grand public, en se fondant sur les 11 motifs de distinction illicite prévus dans la *Loi* : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée. La Commission est également autorisée à enquêter sur les plaintes de disparité salariale entre hommes et femmes dans les domaines de compétence fédérale.

Une description du processus de traitement des plaintes se trouve à l'annexe A.

L'objectif est d'offrir un recours aux Canadiens et Canadiennes qui estiment que leurs droits, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, ont été violés.

La Commission s'engage à traiter les plaintes et les dossiers de parité salariale de manière transparente, rapide et équitable.

Les services fournis en 1999-2000 : *Le traitement des plaintes de discrimination*

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* vise à offrir une réparation aux victimes de discrimination et à faire changer les politiques et pratiques susceptibles d'avoir un effet préjudiciable sur des groupes de personnes.

Comme le montre la Figure 1 ci-après, la Commission a mené à terme 1 369 dossiers de plainte. De ce nombre, 122 plaignants (9 %) ont été dirigés vers d'autres voies de recours et 208 plaintes ont été réglées par la médiation, pendant l'enquête ou après la désignation d'un conciliateur.

Les commissaires ont décidé d'arrêter les procédures dans 50 cas (3,6 %) parce que les plaintes avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées de tout intérêt. Deux cent vingt et une plaintes (16 %) ont été rejetées parce que la preuve réunie pendant l'enquête ne corroborait pas les allégations des plaignants. Dans 115 autres cas (8 %), la Commission a décidé de ne pas donner suite aux plaintes parce qu'elles n'étaient pas de son ressort.

La Commission a renvoyé 47 plaintes (3 %) au Tribunal canadien des droits de la personne pour qu'elles y soient instruites. Il s'agissait de plaintes pour lesquelles la Commission estimait qu'il y avait une preuve suffisante pour justifier un examen complémentaire (le renvoi suivait ordinairement l'échec des démarches de conciliation) ou était d'avis qu'elles portaient sur des questions importantes ou systémiques devant

être instruites par un tribunal. Le Tribunal a le pouvoir de conclure qu'il y a eu discrimination et de prescrire des mesures de redressement comme la réintégration dans l'emploi, un changement de politique et une compensation financière.

Enfin, 606 dossiers (44 %) sont demeurés sans suite ou ont été fermés avant d'atteindre le stade de la signature du formulaire de plainte parce que les plaignants ne souhaitaient pas aller de l'avant.

Figure 1 **Bilan des plaintes de 1996-1997 à 1999-2000**

	1999-2000		1998-1999		1997-1998		1996-1997	
Règlement pendant la médiation, l'enquête ou la conciliation	208	16 %	182	11 %	225	11 %	225	13 %
Autres voies de recours	122	9 %	296	19 %	285	14 %	222	12 %
Renvoi à un tribunal	47	3 %	31	2 %	27	1 %	9	1 %
Plaintes irrecevables[1]	50	4 %	21	1 %	31	1 %	21	1 %
Plaintes rejetées faute de preuves	221	16 %	190	12 %	241	12 %	237	13 %
Aucune autre procédure[2]	115	8 %	78	5 %	146	7 %	249	14 %
Plaintes sans suite[3]	606	44 %	793	50 %	1128	54 %	835	46 %
Total	1 369	100 %	1 591	100 %	2 083	100 %	1 798	100 %

1 Plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées de tout intérêt.

2 Plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié.

3 Dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite.

La Figure 2 ci-après montre que, comme par les années passées, les trois motifs de distinction illicite les plus souvent invoqués en 1999-2000 demeurent la déficience (36 %), la race, la couleur et l'origine nationale ou ethnique, considérées conjointement, (27 %) et le sexe (19 %). Les autres plaintes reçues concernaient l'âge (7 %), l'état matrimonial ou la situation de famille (7 %), l'orientation sexuelle (3 %) et la religion (2 %).

Figure 2 **Ventilation des plaintes par motif de distinction illicite de 1996-1997 à 1999-2000**

Motifs	1999-2000		1998-1999		1997-1998		1996-1997	
Race ou couleur	221	14 %	316	15 %	323	13 %	373	17 %
Origine nationale ou ethnique	205	13 %	266	13 %	288	11 %	270	12 %
Religion	27	2 %	48	2 %	60	2 %	40	2 %
Âge	118	7 %	270	13 %	506	20 %	145	7 %
Sexe	308	19 %	404	19 %	420	17 %	417	19 %
Orientation sexuelle	47	3 %	69	3 %	66	3 %	85	4 %
Situation de famille ou état matrimonial	105	7 %	172	8 %	215	8 %	202	9 %
Déficience	581	36 %	580	27 %	654	26 %	665	30 %
État de personne graciée	7	0 %	2	0 %	5	0 %	1	0 %
Total[4]	1 614	100 %	2 127	100 %	2 537	100 %	2 198	100 %

L'amélioration du processus de traitement des plaintes : ***Un mode de prestation de services axé sur la clientèle***

À la fin de l'automne 1998, la Commission s'est engagée à réaliser un plan de renouvellement destiné à améliorer ses services au public. Divers éléments de ce plan se rattachent directement aux efforts déployés pour rendre le processus de traitement des plaintes plus efficace et davantage axé sur la clientèle.

Au cours de la dernière année, la Commission a institué un certain nombre de mesures pour l'aider à mieux gérer sa charge de travail. Mentionnons, entre autres, la mise sur pied d'un projet de réduction de l'arriéré de plaintes et d'un service de médiation, les améliorations apportées au Système de gestion des plaintes (SGP) électronique de la Commission, l'élaboration de nouvelles procédures et normes applicables aux délais, une réduction du nombre de paliers d'examen conjuguée à une simplification du processus décisionnel, et une formation accrue des enquêteurs.

[4] Le nombre de motifs invoqués dépasse le nombre total de plaintes parce que chacune peut être fondée sur plus d'un motif de distinction illicite.

Élimination des plaintes datant de plus de neuf mois : La Commission a mis sur pied un groupe de travail spécial composé d'employés de toutes les directions générales et de tous les bureaux régionaux pour liquider 600 des plus vieilles plaintes alors sous enquête. À la fin de 1999, 95 % de ces cas avaient été soumis aux commissaires pour décision.

Mise sur pied d'un service de médiation : Les cours de justice, les tribunaux administratifs et les organismes de réglementation envisagent de plus en plus la médiation comme solution de rechange aux enquêtes et aux procès. En 1999, la Commission a commencé à offrir un service de médiation aux plaignants et aux mis en cause dans le cadre d'un projet pilote de deux ans. La médiation a été offerte aux parties dans 227 plaintes. Dans 86 cas, les parties ont décliné l'invitation à y participer. En revanche, la médiation a été menée à terme dans 103 cas et, sur ce nombre, 62 ont atteint le stade du règlement. À la fin de l'exercice, 38 médiations étaient toujours en cours. Le service de médiation a donc atteint un taux de succès de 60 % au cours de sa première année d'activité.

Calendrier des réunions de la Commission : Des modifications ont été apportées au calendrier des réunions de la Commission afin d'accélérer le processus d'examen des plaintes une fois l'enquête terminée. Auparavant, les commissaires se réunissaient une fois par mois, avec des interruptions en janvier et pendant l'été. En 1999, les réunions se sont poursuivies en été, et un plus grand nombre de réunions de section auxquelles participaient de un à trois commissaires ont été tenues. Il a été ainsi possible de présenter aux commissaires, pour décision, quelque 500 plaintes plusieurs mois plus tôt qu'on n'aurait pu le faire si l'ancien calendrier de réunions avait été maintenu.

Examen des normes opérationnelles : La Commission a examiné le processus de traitement des plaintes et ses normes opérationnelles. Les procédures et normes révisées seront mises en œuvre progressivement pendant l'exercice en cours. La Commission s'attend à ce que ces normes évoluent au fil des ans.

Plan exhaustif des ressources humaines : La Commission a eu de la difficulté au cours des derniers exercices à recruter et à maintenir en poste du personnel qualifié pour accomplir différentes fonctions. La Commission élabore actuellement un plan des ressources humaines visant à faire en sorte qu'elle dispose du niveau de ressources voulu pour assurer la prestation de ses services liés aux plaintes tels que les enquêtes, la médiation et la conciliation.

« Une organisation intelligente » : La Commission a examiné son approche actuelle de la formation, ses objectifs à court et à long terme dans ce domaine et la façon dont elle pourrait modifier sa culture pour devenir une « organisation intelligente ». La Commission se propose de mettre en place un plan de formation qui soutiendra de façon continue la prestation de ses services de renseignements, d'accueil, de médiation, d'enquête et de conciliation et qui tirera constamment parti de l'expertise de son personnel.

Investissement dans la technologie : Au cours des dix-huit derniers mois, la Commission s'est employée à améliorer son Système de gestion des plaintes en le convertissant à une version Windows

et à perfectionner le fonctionnement général de la technologie. La Commission continuera à évaluer de quelle façon elle peut mettre la technologie à profit pour rehausser l'efficacité et la qualité de son mode de prestation de services.

L'objectif global du processus de renouvellement de la Commission est la mise sur pied, d'ici avril 2001, d'un processus de traitement des plaintes transparent, efficace, rapide et équitable.

Les motifs de distinction illicite

La Commission traite des plaintes de discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée.

La discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique :

En 1999-2000, la Commission a reçu 453 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 317 plaintes de discrimination fondée sur ces motifs (voir la Figure 3).

Figure 3 **Analyse des 317 plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique en 1999-2000**	
40	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
34	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
11	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
9	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
61	plaintes rejetées faute de preuves
26	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
136	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

L'affaire *Chopra c. Santé Canada* a exigé une attention soutenue de la part de la Commission. Le Dr Chopra a commencé à travailler pour Santé Canada en 1969. En 1992, après s'être vu refuser une promotion au niveau de directeur, il a déposé une plainte auprès de la Commission, alléguant qu'il était victime de discrimination fondée sur la race.

La Commission a fait enquête sur la plainte, puis l'a renvoyée à un tribunal des droits de la personne, qui l'a rejetée. En 1998, cependant, la Section de première instance de la Cour fédérale a statué que le tribunal avait commis une erreur en refusant d'admettre des preuves statistiques établissant que les minorités visibles étaient sous-représentées dans les postes de direction à Santé Canada. Conformément à une décision que la Cour d'appel fédérale a confirmée en janvier 1999, la plainte a été renvoyée au tribunal pour y être de nouveau instruite.

La discrimination fondée sur l'âge :

En 1999-2000, la Commission a reçu 118 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur l'âge. Au cours de la même période, la Commission a mené à terme le traitement de 141 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 4).

Figure 4 **Analyse des 141 plaintes de discrimination fondée sur l'âge en 1999-2000**	
9	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
6	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
1	renvoi au Tribunal canadien des droits de la personne
3	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
19	plaintes rejetées faute de preuves
15	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
88	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

La plupart des plaintes de discrimination fondée sur l'âge étaient liées à l'emploi. Dans beaucoup de cas, l'employeur en cause avait accepté certains préjugés quant aux compétences des travailleurs âgés. Par exemple, l'un des cas réglés pendant l'année à l'étude concernait un homme de 60 ans qui avait postulé un emploi de directeur dans une grande société privée. Le candidat retenu, qui était beaucoup plus jeune, ne satisfaisait pas aux exigences minimales du poste. Et, même si le plaignant n'avait pas été convoqué à une entrevue pour l'emploi, on lui a répondu, lorsqu'il a demandé pourquoi sa demande avait été rejetée, qu'il manquait de « créativité ».

Dans un autre cas, le poste qu'un homme de 54 ans occupait dans une banque a été aboli. Il avait plus d'ancienneté que ses collègues plus jeunes et avait toujours fait l'objet d'évaluations de rendement positives. Après avoir aboli son poste, la banque a engagé deux personnes pour remplir ses fonctions. La plainte a été réglée par voie de conciliation, et une indemnité financière a été versée au plaignant.

La discrimination fondée sur le sexe :

En 1999-2000, la Commission a reçu 308 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur le sexe. Au cours de cette période, elle a mené à terme le traitement de 296 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 5).

Figure 5 **Analyse des 296 plaintes de discrimination fondée sur le sexe en 1999-2000**	
70	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
24	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
15	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
10	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
45	plaintes rejetées faute de preuves
21	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
111	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

La Commission continue à recevoir des plaintes de femmes alléguant avoir été victimes de harcèlement sexuel. Dans un cas, une femme travaillant pour une petite entreprise familiale s'est plainte parce que son allégation de harcèlement par un cadre supérieur avait été transmise pour enquête à un membre de la famille du cadre. La plainte a été réglée lorsque l'employeur a accepté d'offrir de la formation anti-harcèlement à tous les membres de son personnel et de revoir ses procédures de façon qu'à l'avenir les enquêtes sur des allégations de harcèlement soient confiées à des personnes sans lien de parenté avec les mis en cause.

Dans une autre affaire, quatre employées se sont plaintes des remarques obscènes et désobligeantes d'un gestionnaire. Trois ont démissionné tandis que la quatrième prenait un congé de maladie par suite du stress auquel elle avait été soumise. Le règlement, dans ce cas, a consisté à présenter des excuses aux quatre plaignantes, à leur donner des lettres de recommandation et à leur verser une indemnité. De plus, l'employeur a adopté et affiché une politique de lutte contre le harcèlement.

La discrimination fondée sur l'orientation sexuelle :

En 1999-2000, la Commission a reçu 47 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 65 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 6).

Figure 6 **Analyse des 65 plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle en 1999-2000**	
17	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
3	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
0	renvoi au Tribunal canadien des droits de la personne
5	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
11	plaintes rejetées faute de preuves
15	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
14	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

Parmi les plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle, il y a eu un groupe de plaintes contre le ministère des Finances et l'Agence des douanes et du revenu du Canada fondées sur des allégations de discrimination dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Ces plaintes soulevaient diverses questions liées aux prestations et déductions des conjoints, qui ont depuis été réglées par le récent projet de loi omnibus du gouvernement qui a reçu la sanction royale le 29 juin 2000.

La discrimination fondée sur la déficience :

En 1999-2000, la Commission a reçu 581 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur la déficience. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 455 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 7).

Figure 7 **Analyse des 455 plaintes de discrimination fondée sur la déficience en 1999-2000**	
72	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
52	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
5	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
18	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
68	plaintes rejetées faute de preuves
31	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
209	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

Au cours de l'année à l'étude, la Commission a continué à donner des conseils sur les prescriptions de la loi et à encourager le recours à une démarche systémique pour supprimer les obstacles. Son personnel a collaboré à cet égard aux travaux du Comité interministériel sur les personnes handicapées de Développement des ressources humaines Canada, du groupe de travail sur l'accès du Conseil du Trésor et du groupe de travail conjoint Conseil du Trésor-Conseil national de recherches sur l'accès universel grâce à la technologie. La Commission a également contribué aux efforts déployés par le Comité technique sur l'accessibilité des bâtiments et autres installations de l'Association canadienne de normalisation, maintenant connue sous le nom de CSA International, ainsi qu'à l'activité des comités consultatifs sur le transport accessible de l'Office des transports du Canada et de Transports Canada.

La Cour suprême du Canada a rendu deux décisions dans les affaires *Meiorin* et *Grismer* qui clarifient l'obligation qu'ont les employeurs et les fournisseurs de services d'établir et d'appliquer des normes et des politiques inclusives et non discriminatoires. Ces décisions auront vraisemblablement une incidence importante sur le travail de la Commission. (Voir la section *Représentation en justice* ci-après.)

La parité salariale

En règle générale, les affaires de parité salariale sont de nature systémique, touchent un grand nombre de personnes et peuvent entraîner des rajustements salariaux de milliers de dollars. Bien qu'elles soient relativement peu nombreuses, elles donnent lieu à des enquêtes et à des poursuites particulièrement difficiles, et peuvent amener d'importants changements aux modèles de rémunération.

Plaintes de disparité salariale : Le règlement du différend qui opposait le gouvernement fédéral à l'Alliance de la fonction publique du Canada depuis 15 ans a été, au cours de l'année à l'étude, l'événement le plus marquant à survenir au chapitre de la parité salariale. Cette affaire a connu son dénouement après que la Cour fédérale eut confirmé l'ordonnance du Tribunal, en juillet 1998, et que les parties eurent négocié un plan de mise en œuvre de l'ordonnance en question. La Commission a contribué à l'issue de cette affaire en exposant ses vues au Tribunal et à la Cour fédérale, et en invitant publiquement les parties à conclure une entente sans plus tarder.

Par ailleurs, la Commission a poursuivi les recours en justice dans d'importantes causes de parité salariale concernant Bell Canada, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et Postes Canada ainsi qu'Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International. Dans les deux premiers cas, les employeurs – comme l'avait fait le gouvernement fédéral – ont participé à des études conjointes sur la parité salariale avec les syndicats, mais se sont ensuite désolidarisés des résultats des études. En 1999-2000, la Commission a réitéré son point de vue selon lequel des ententes négociées pour les plaintes de disparité salariale sont de loin préférables aux procès interminables.

Soucieuse d'encourager le règlement des plaintes de disparité salariale sous enquête, la Commission a instauré un processus de médiation qui équivaut au programme général de médiation. Il a été ainsi possible de régler rapidement un certain nombre de plaintes. De plus, la Commission accorde une importance grandissante à la rapidité d'exécution des enquêtes sur les plaintes de disparité salariale, enquêtes qui sont généralement de grande portée et complexes sur le plan technique. Enfin, reconnaissant que les systèmes d'évaluation des emplois « standards » ont à maintes reprises fait l'objet de contestations en raison de leur nature sexiste, la Commission élabore de plus en plus des systèmes adaptés à chaque cas pour lui permettre de déterminer si les allégations de discrimination salariale sont fondées.

La Norme générale de classification : La Norme générale de classification (NGC) est une initiative ambitieuse et importante visant à remplacer les 72 normes désuètes utilisées par le gouvernement fédéral par un nouvel outil moderne de classification. La NGC vise trois objectifs : l'universalité, le non-sexisme et la simplification. La Commission appuie ces objectifs et, à la lumière de son mandat, s'intéresse particulièrement au deuxième objectif. Elle a donc continué en 1999-2000 à faire connaître ses vues au Secrétariat du Conseil du Trésor, maître d'œuvre du projet de la NGC.

Représentation en justice : *Des progrès vers une plus grande égalité des chances*

L'un des rôles de la Commission consiste à représenter l'intérêt public au cours des comparutions devant le Tribunal canadien des droits de la personne et la Cour fédérale en vue de faire avancer les droits de la personne. Comme le montre la Figure 8 ci-dessous, la Commission a participé en 1999-2000 à 63 causes, pour un total de 254 jours d'audience. Les plaintes de disparité salariale ont représenté 55 % des jours d'audience.

Figure 8 **Nombre de causes entendues et jours d'audience de 1996 à 2001**

	1996-1997		1997-1998		1998-1999		1999-2000		2000-2001	
	Causes	Jours d'audience	Causes	Jours d'audience	Causes	Jours d'audience	Causes	Jours d'audience	Causes	Jours d'audience prévus
Tribunaux	63	248	61	221	31	163	45	226	20	361
Section de première instance de la Cour fédérale	17	18	26	35	14	21	13	24	8	5
Cour d'appel fédérale	6	8	9	14	5	6	5	4	2	4
Cour suprême	4	6	2	2	1	1	.	.	1	.
Total	90	280	98	272	51	191	63	254	31	370

Les principales décisions rendues par la Cour suprême du Canada, d'autres cours de justice et les tribunaux administratifs au cours de l'année visée par le rapport nous éclairent sur l'interprétation à donner à la législation sur les droits de la personne : elles clarifient les valeurs qui la sous-tendent, la portée de la protection qu'elle assure, les limites des défenses invoquées contre elle et l'analyse appropriée des plaintes à la lumière de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*. L'indication la plus claire qu'on y trouve, cependant, découle du fait que les tribunaux ont reconnu l'importance de substituer, en matière de discrimination, une approche systémique aux analyses et aux solutions fondées sur des cas d'espèce. La Commission a contribué à ces résultats en exprimant ses vues devant la Cour fédérale et le Tribunal canadien des droits de la personne.

- Dans l'affaire *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, la Cour suprême du Canada a établi les lignes directrices pour l'interprétation de la législation canadienne relative aux droits de la personne. En précisant les valeurs qui sont au cœur de l'égalité — la dignité et la justice —, la Cour a proposé une direction nouvelle pour analyser les plaintes de discrimination.

- Dans la cause *M. c. H.*, la Cour a donné des indications sur la portée de la protection contre la discrimination qu'assure l'article 15 de la *Charte* : elle a déclaré qu'en examinant des contestations en vertu de la *Charte*, les tribunaux devraient déterminer si les dispositions contestées aggravent les effets de désavantages ou d'une vulnérabilité qui existaient déjà. La décision, selon laquelle l'article 29 de la *Loi sur le droit de la famille* de l'Ontario est inconstitutionnel parce qu'il traite différemment les conjoints de fait homosexuels et hétérosexuels, reconnaît une fois de plus l'égalité des gais et des lesbiennes devant la loi.

- Les décisions de la Cour dans deux autres affaires comportaient des éclaircissements sur les moyens de défense opposés aux plaintes de discrimination. L'arrêt *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. British Columbia Government and Service Employees Union,* mieux connu sous le titre de décision *Meiorin*, est l'un des plus importants qui aient été rendus à ce jour dans le domaine du droit à l'égalité. En définissant le critère juridique à appliquer à l'exigence professionnelle justifiée, il supprime la distinction qui était faite auparavant entre la discrimination « directe », qui établit clairement des différences fondées sur des motifs interdits, et la discrimination « par suite d'un effet préjudiciable », dans laquelle des pratiques en apparence neutres ont un effet discriminatoire caché. Cette affaire concernait des mesures d'adaptation pour les femmes pompiers.

- L'affaire *Grismer*, officiellement désignée *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights),* qui portait sur la prise de mesures d'adaptation pour une personne ayant une déficience visuelle, étend l'application du critère de l'arrêt *Meiorin* à la prestation des services. Les décisions *Meiorin* et *Grismer* obligent les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale à veiller à ce que leurs normes favorisent une égalité réelle par l'adoption de mesures d'adaptation systémiques, au lieu de mesures d'exception destinées à assurer l'égalité de façon ponctuelle.

- Une décision de la Cour fédérale dans l'affaire *Alliance de la fonction publique du Canada c. Conseil du Trésor du Canada* a confirmé qu'il convenait d'interpréter largement les dispositions législatives concernant la parité salariale afin de combattre la discrimination systémique qui s'exerce contre les femmes. De plus, en déclarant que l'égalité de rémunération pour des fonctions équivalentes constituait un droit fondamental de la personne, le juge John Evans a établi que les dispositions de parité salariale de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, comme le reste de la *Loi* d'ailleurs, avaient un caractère quasi constitutionnel.

Secteur de service 2 : Les vérifications de l'équité en matière d'emploi

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* de 1995, qui a pris effet le 24 octobre 1996, a établi un régime de mise en œuvre imposant aux employeurs sous réglementation fédérale de veiller à ce que les membres des quatre groupes désignés soient équitablement représentés au sein de leur effectif. En 1998, la *Loi* s'appliquait à 412 organisations employant 850 708 travailleurs dans les secteurs suivants : 333 employeurs privés sous réglementation fédérale et sociétés d'État comptant 100 employés ou plus (les secteurs des banques, des communications, des transports et d'autres secteurs d'activité allant des sociétés céréalières aux mines d'uranium, en passant par les centrales nucléaires, les sociétés de crédit et les musées); 65 ministères et organismes de la fonction publique fédérale où le Conseil du Trésor constitue l'employeur; 14 employeurs distincts du secteur public ayant un effectif de 100 employés ou plus.

L'objectif visé est de contribuer à réaliser l'égalité au travail des quatre groupes désignés aux termes de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* en veillant à ce que les employeurs cernent et suppriment les obstacles à l'emploi, mettent des plans en œuvre et prennent les mesures qui s'imposent pour que la représentation des femmes, des Autochtones, des membres des minorités visibles et des personnes handicapées reflète leur disponibilité au sein de la population active du Canada.

L'objectif est d'accroître la représentation des femmes, des personnes handicapées, des membres des minorités visibles et des Autochtones en emploi.

La Commission s'engage à maintenir un cycle complet de vérification des employeurs sous réglementation fédérale assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* pour s'assurer qu'ils se conforment à la *Loi*.

La Figure 9 ci-après dresse un bilan des vérifications depuis le lancement du Programme de vérification de la conformité à l'équité en matière d'emploi jusqu'au 31 mars 2000. À ce jour, la Commission a entrepris 146 vérifications initiales et 82 vérifications de suivi.

Vérifications initiales : Depuis le lancement du programme, la Commission a entrepris 146 vérifications initiales auprès d'employeurs. Elle a produit des rapports pour les 108 vérifications

terminées[5] : de ce nombre, 4 vérifications initiales ont donné lieu à la rédaction d'un rapport final selon lequel l'employeur se conformait à la *Loi*; ces vérifications ont par conséquent été closes[6]; dans le cas des 104 autres vérifications, une version provisoire d'un rapport a été communiquée à l'employeur parce qu'il n'était pas en conformité avec la *Loi*. Trente vérifications sont toujours en cours et 8 vérifications ont été annulées ou mises en suspens en raison d'un changement important dans la situation de l'employeur. Les 104 employeurs ayant reçu un rapport de non-conformité ont accepté de signer des engagements pour atteindre la conformité dans un délai de douze mois et devront faire l'objet d'une vérification de suivi. De ces vérifications initiales, la Commission en a amorcé dix-huit nouvelles au cours de l'année visée par le rapport. D'après l'expérience acquise au cours des premières années de son cycle de vérification, la Commission avait fixé la norme d'exécution des vérifications initiales à un délai de 9 à 11 mois.

Vérifications de suivi : À ce jour, la Commission a entrepris 82 vérifications de suivi dont 66 au cours de l'exercice 1999-2000. Sur toutes les vérifications de suivi entreprises, 11 avaient été menées à terme au 31 mars 2000 et ont révélé que l'employeur se conformait à la *Loi*. Dans 35 vérifications de suivi, l'employeur a obtenu une brève prolongation, qui pouvait atteindre trois mois, pour terminer les travaux requis pour se conformer. La Commission prévoit que ces prolongations permettront aux employeurs visés d'atteindre la pleine conformité. La Commission a établi la norme d'exécution pour les vérifications de suivi à un délai de 7 à 12 mois.

Une description du processus de vérification se trouve à l'annexe B.

---

5 Une vérification est considérée comme « terminée » lorsqu'elle aboutit à la signature d'engagements (l'employeur s'engage alors à prendre des mesures complémentaires pour se conformer à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*) ou lorsque la Commission donne un ordre enjoignant à l'employeur de se conformer à la *Loi*. Les employeurs visés font ensuite l'objet d'une vérification de suivi.

6 Une vérification est considérée comme « close » lorsque l'employeur est jugé en conformité avec la *Loi* au terme de la vérification.

Figure 9 **Bilan des vérifications au 31 mars 2000**

VÉRIFICATIONS INITIALES	Secteur privé	Secteur public	Employeurs distincts	Total
Vérifications entreprises	113	31	2	146
Rapports produits	84	22	2	108
Conformité	3	1	-	4
Vérifications de suivi nécessaires	81	21	2	104
VÉRIFICATIONS DE SUIVI				
Vérifications de suivi entreprises	66	14	2	82
Conformité	7	3	1	11
Ordres donnés	2	1	-	3
Tribunaux	-	1	-	1
Vérifications annulées (à différentes étapes de la vérification)	-	8	-	8
TOTAL – CONFORMITÉ	**10**	**4**	**1**	**15**

À l'étape de la vérification de suivi, les employeurs n'ont pas tous été jugés en conformité, mais la plupart (environ 80 %) avaient réalisé des progrès raisonnables dans la mise en œuvre des engagements convenus. Dans ces cas, la Commission a accordé des prolongations allant jusqu'à 90 jours pour terminer le travail qui restait à faire. De plus, elle a donné trois ordres pour non-exécution des engagements convenus. Par la suite, l'un des ordres a été annulé en raison de la dissolution de l'entreprise. Un employeur a demandé que le Tribunal de l'équité en matière d'emploi examine la décision prise par la Commission de lui donner un ordre.

Le nombre limité d'employeurs jugés en conformité à la fin de la vérification initiale, la charge supplémentaire de travail occasionnée par les prolongations accordées et le temps qu'il faut mettre pour donner un ordre et vérifier par la suite s'il a été exécuté continuent de gruger les ressources affectées aux vérifications. Compte tenu de ces facteurs, la Commission a obtenu des ressources supplémentaires et recrutera de nouveaux agents de vérification de la conformité au cours du prochain exercice. Elle concentre surtout ses nouvelles vérifications sur les gros employeurs, des secteurs public et privé. D'ici la fin de la prochaine année, plus de 80 % de l'effectif de la fonction publique et plus de 60 % de l'effectif du secteur privé sous réglementation fédérale feront ou auront fait l'objet d'une vérification de la conformité.

Au cours de la prochaine année, la Commission commencera à déterminer si les employeurs ayant fait l'objet d'une vérification réalisent des progrès quantifiables quant à la représentation des quatre groupes désignés dans toutes les catégories professionnelles.

Secteur de service 3 : La promotion des droits de la personne

L'un des rôles importants de la Commission canadienne des droits de la personne est de mieux faire connaître à la population les droits de la personne et de favoriser le respect de ces droits de manière à réduire et à éliminer, un jour, les effets de la discrimination. Outre la Commission, divers ministères et organismes gouvernementaux à tous les échelons, ainsi que des organisations non gouvernementales, jouent un rôle important dans la protection et la promotion des droits de la personne.

L'objectif est de mieux faire connaître au public les principes régissant les droits de la personne et l'équité en matière d'emploi ainsi que les rôles et les activités de la Commission canadienne des droits de la personne.

Comme ce fut le cas l'année précédente, la Commission a concentré son attention en 1999-2000 sur son rôle de protection et mis en train une série de projets destinés à améliorer le traitement des plaintes. À cette fin, elle a dû réaffecter des ressources d'autres secteurs de programme, y compris celui de la promotion, au processus de traitement des plaintes.

À la rencontre des Canadiens et Canadiennes

Malgré ces contraintes, la Commission a continué, en 1999-2000, à faire de la promotion dans trois domaines prioritaires : transmettre ses messages clés à des auditoires ciblés, organiser des séances de formation à l'intention d'employeurs publics et privés sous réglementation fédérale et maintenir les réseaux et les partenariats établis dans le domaine des droits de la personne.

La Commission a élaboré un plan stratégique de trois ans applicable à ses activités de promotion pour lui permettre de préserver l'équilibre entre ses deux rôles ainsi que de coordonner et de cibler ses activités promotionnelles de manière à tirer profit au maximum des ressources limitées dont elle dispose.

Les représentants de la Commission ont animé des séances d'information et de formation sur une vaste gamme de sujets devant différents auditoires, y compris des employeurs, des gestionnaires, des conseillers en matière de harcèlement et des étudiants, des quatre coins du pays et d'ailleurs. Les séances d'information portaient sur le travail de la Commission, sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, sur les obligations des employeurs aux termes de ces deux lois, sur la diversité en milieu de travail et sur le harcèlement au travail.

Tout au long de l'année, la présidente, les commissaires et des membres du personnel de la Commission ont rencontré les représentants de bon nombre d'organismes pour leur parler des droits de la personne et du travail de la Commission, et pour entendre leurs points de vue et leurs préoccupations. Ces rencontres ont eu lieu avec les représentants de groupes communautaires et de défense des droits, d'employeurs,

d'associations d'employeurs, d'autres commissions des droits de la personne et des médias. Divers représentants de la Commission ont également prononcé des allocutions sur les droits de la personne au cours de différentes activités.

La Commission a fait une partie de son travail de promotion en partenariat avec ses homologues des provinces ainsi qu'avec des organismes et des groupes qui consacrent leurs efforts à un ou plusieurs aspects des droits de la personne. Des ateliers communs ont ainsi été donnés sur le harcèlement et l'obligation d'adaptation.

Il convient de mentionner à cet égard un atelier sur les aspects juridiques du harcèlement en milieu de travail, organisé conjointement par le Bureau régional des Prairies et la Commission des droits de la personne du Manitoba pour la Manitoba Association for a Respectful Workplace. De même, le Bureau régional de l'Ontario a collaboré avec la Commission ontarienne des droits de la personne pour réaliser un atelier sur le harcèlement et l'obligation d'adaptation, qui a été présenté à l'occasion d'une conférence sur la loi et l'éthique professionnelle dans un milieu de travail en évolution rapide, organisée par l'Institut international de recherche.

Le personnel de l'administration centrale et des bureaux régionaux de la Commission a participé à différentes activités spéciales au cours de l'année, comme celles organisées pour la Journée internationale de la femme et pour la Journée des droits de l'homme. Des représentants de la Commission ont également participé à des activités tenues à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, de la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées et de la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones.

En mars 2000, la Commission a publié son rapport annuel qui traitait des droits de la personne, en général, et du travail de la Commission, en particulier. Le rapport comprenait également le troisième rapport annuel de la Commission en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Suite donnée aux demandes de renseignements du public

La Commission répond chaque année à une cinquantaine de milliers de demandes de renseignements du public. Une demande de renseignements s'entend de toute prise de contact avec la Commission faite par une personne, un groupe ou un organisme désirant obtenir de l'information ou signaler une situation ou une préoccupation. Bon nombre des problèmes soulevés ne relèvent pas de la compétence de la Commission. Dans de tels cas, la Commission propose normalement d'autres voies de recours dont pourrait se prévaloir la personne qui téléphone pour obtenir réponse à ses questions. Les bureaux régionaux et l'administration centrale de la Commission servent de points de contact avec le public.

La Commission est accessible au public : Les Canadiens et Canadiennes des quatre coins du pays peuvent joindre un agent d'information pendant les heures ouvrables au moyen des deux lignes sans frais, 1-800 et 1-888; et les personnes ayant une déficience auditive peuvent communiquer avec la Commission en

composant le numéro 1-888 de l'ATS. En dehors des heures de travail, les Canadiens et Canadiennes peuvent joindre la Commission par courriel ou messagerie vocale. La Figure 10 ci-après indique le nombre de demandes de renseignements reçues par la Commission au cours des dix dernières années.

Figure 10 **Demandes de renseignements reçues au cours des dix dernières années**

2000	49737	1995	40112
1999	55398	1994	46292
1998	47200	1993	52170
1997	46796	1992	52284
1996	36574	1990	52792

La Commission a aussi pour mandat de modifier les attitudes du public. À cette fin, elle élabore et met en œuvre des programmes d'information pour mieux faire connaître la *Loi* et le rôle de la Commission elle-même. Toutefois, il est difficile de mesurer l'impact de la Commission sur les attitudes du public à l'égard des droits de la personne. Par exemple, si le volume de plaintes reçues par la Commission servait de mesure d'évaluation à cet égard, tant une augmentation qu'une diminution du nombre de plaintes pourrait être interprétée comme un indice d'une connaissance et d'une compréhension accrues chez le public des principes régissant les droits de la personne. Une augmentation du volume de plaintes peut signifier que les Canadiens connaissent mieux leurs droits et les recours dont ils disposent en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. En revanche, une diminution du volume de plaintes peut être un indice que les Canadiens, en général, et les employeurs et fournisseurs de services, en particulier, comprennent mieux leurs responsabilités et mettent en œuvre des politiques et des pratiques conformes à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Conseils et assistance aux commissions des droits de la personne à l'étranger

Sur la scène internationale, la Commission a continué, dans la mesure où ses ressources limitées le lui permettaient, à mettre son expérience et son expertise à la disposition des pays souhaitant établir ou renforcer leur propre institution de promotion et de protection des droits de la personne. En voici deux exemples :

En 1995, la Commission a commencé à collaborer avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI) pour aider son pendant indonésien, Komnas Ham, à améliorer ses fonctions de recherche, d'enquête, de protection et de promotion. Depuis 1997, un conseiller canadien détaché par la Commission travaille pour Komnas Ham en Indonésie. Un plan de développement de l'organisation est maintenant en place, et la commission indonésienne a pu réaliser un certain nombre d'améliorations dans les domaines de la dotation, des procédures d'enquête et des systèmes informatiques.

La Commission a signé des accords de coopération avec la Bolivie, le Mexique et le Pérou prévoyant, outre l'entraide, la prestation d'une aide technique. Par la suite, la présidente et des employés de l'organisme bolivien ont participé à des séminaires sur les droits de la personne que la Commission a organisés à leur intention, à Ottawa.

La Commission a également accueilli des délégations étrangères (du Maroc, du Sri Lanka, du Kenya, de la Bolivie et de l'Indonésie) désireuses de se renseigner sur le rôle et les responsabilités de la Commission ainsi que sur la structure institutionnelle de protection des droits humains au Canada pour leur permettre d'améliorer la situation à cet égard dans leur pays.

Secteur de service 4 : Les services de gestion et du personnel

La Commission s'acquitte de son mandat en administrant trois secteurs de service : les plaintes, les vérifications de l'équité en matière d'emploi et la promotion des droits de la personne. Ces trois secteurs sont appuyés par un quatrième, celui des services de gestion et du personnel.

L'objectif est de gérer plus efficacement les ressources financières et humaines de la Commission, et de mieux mettre en œuvre les priorités établies pour améliorer les services au public.

Les défis à relever

Au cours de la période visée par le rapport, la Commission a continué de s'occuper d'une série d'initiatives lancées au cours des années précédentes qui ont eu des répercussions sur le plan des ressources : la réduction de l'arriéré de plaintes; la mise en œuvre de mesures dans le cadre du processus de renouvellement de la Commission; la nécessité de mener des vérifications de suivi pour s'assurer du respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*; et les demandes d'aide de plus en plus nombreuses de la part des institutions nationales vouées à la promotion et à la protection des droits de la personne à l'étranger.

La Commission a également continué à mettre en œuvre des initiatives à l'échelle gouvernementale, en particulier dans le domaine de la gestion des ressources humaines.

Faire de la Commission un milieu de travail exemplaire : Pour donner suite aux résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, la Commission, par l'entremise d'un comité spécial dirigé par des employés, a analysé les préoccupations soulevées par son personnel et proposé des mesures correctives. Les activités du comité se concentrent sur trois questions clés : le milieu de travail, le perfectionnement professionnel et la communication.

Parité salariale : Au cours des derniers mois de la période à l'étude, la Commission a accordé la priorité à la mise en application, au sein de la Commission, des décisions relatives à la parité salariale dans la fonction publique.

Norme générale de classification : La Commission a consacré beaucoup d'efforts à la mise en œuvre de la Norme générale de classification au sein de son organisation. À cette fin, elle a travaillé aux descriptions de travail et aux évaluations de poste, et s'est donné comme priorité de tenir le personnel au courant des progrès de cette initiative.

Au cours de la période visée, la Commission a procédé à une restructuration. Selon la nouvelle structure, deux sous-secrétaires générales se chargent respectivement du Secteur de la gestion intégrée et du Secteur des opérations. Cette restructuration visait à renforcer la gestion interne de la Commission et à améliorer les services offerts au public.

Partie III : Rapport consolidé

Sans objet

Partie IV : Rendement financier

Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit		1999-2000 Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Commission canadienne des droits de la personne			
10	Dépendes du programme	13 312,0	16 564,3	16 254,6
(S)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 885,0	2 174,0	2 174,0
(S)	Affectation du produit de l'aliénation des biens excédentaires	-	9,1	7,9
	Total pour la Commission	**15 197,0**	**18 747,4**	**18 436,5**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Explication des autorisations totales pour 1999-2000 : Les autorisations pour 1999-2000 représentent une augmentation de 3 550 458 $ ou 23 % par rapport aux dépenses prévues de 15 197 000 $. Cet écart correspond principalement aux fonds reçus dans le cadre du Budget supplémentaire :

- pour continuer à s'acquitter de responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ;

- pour présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant deux plaintes de disparité salariale contre Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal des droits de la personne ;

- pour financer des conventions collectives.

Explication des dépenses réelles de 1999-2000 : Les dépenses réelles de 1999-2000 représentent 98 % des autorisations totales. L'écart de 310 975 $ entre les dépenses réelles et les autorisations totales est attribuable principalement à des reports d'audiences concernant deux plaintes de disparité salariale (Bell Canada et GTNO).

Tableau financier 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

	1999-2000		
Commission canadienne des droits de la personne	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Équivalents à temps plein -ETP	180,0	198,0	191,0
Fonctionnement	15 197,0	18 747,4	18 436,5
Capital	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-
Total des dépenses brutes	**15 197,0**	**18 747,4**	**18 436,5**
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Total des dépenses nettes	**15 197,0**	**18 747,4**	**18 436,5**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	-	-	-
Coût des services offerts par d'autres ministères	1 794,0	1 964,4	1 964,4
Coût net du programme	**16 991,0**	**20 711,8**	**20 400,9**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Tableau financier 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Dépenses réelles
Commission canadienne des droits de la personne	14 786,0	16 121,2	15 197,0	18 747,4	18 436,5
Total	**14 786,0**	**16 121,2**	**15 197,0**	**18 747,4**	**18 436,5**

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Tableau financier 4 - Passif éventuel

Passif éventuel (en milliers de dollars)

Liste des éléments de passif éventuel	Montant des éléments de passif éventuel au 31 mars 1998	au 31 mars 1999	Courant au 31 mars 2000
Prêts	-	-	-
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litiges			
Morgan c. CCDP	200,0	200,0	-
Ayangma c. CCDP	25,0	200,0	200,0[7]
Total	**225,0**	**400,0**	**200,0**

[7] Cause rejetée le 21 juin 2000

Partie V : Aperçu de l'organisme

Mandat

La Commission canadienne des droits de la personne a été créée en 1978 pour appliquer la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, qui a pour objet de favoriser l'égalité des chances et de protéger les personnes et les groupes contre la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée.

La Commission a aussi pour mandat, en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, de corriger les conditions défavorables à l'emploi des femmes, des Autochtones, des personnes handicapées et des membres des minorités visibles.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* s'appliquent toutes deux aux ministères et organismes fédéraux, aux sociétés d'État ainsi qu'aux sociétés privées sous réglementation fédérale.

La Commission canadienne des droits de la personne a pour objectif de décourager et de réduire les pratiques discriminatoires en enquêtant sur les plaintes de discrimination fondée sur les motifs de distinction illicite prévus dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*; en procédant à des vérifications de la conformité à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*; en faisant de la recherche et en mettant en œuvre des programmes de sensibilisation publique; et en travaillant, en étroite collaboration avec les autres paliers de gouvernement, les employeurs, les fournisseurs de services et les organismes communautaires, à promouvoir les principes des droits de la personne.

Vision

- Notre vision de la Commission est celle d'un leader dynamique et progressiste qui prête son concours à l'avancement d'une société dont les membres souscrivent aux droits de la personne, appuient la diversité et font preuve de dignité les uns envers les autres.

Mission

- Nous veillons à protéger et à faire progresser les droits de la personne en affirmant les principes d'égalité au Canada d'une voix puissante, indépendante et crédible.
- Nous oeuvrons à contrer la discrimination et l'inégalité et à assurer la conformité à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.
- Nous partageons notre expérience et collaborons avec les organismes de défense des droits de la personne au Canada et dans d'autres pays.

Cadre de fonctionnement

La Commission fait rapport au Parlement. Son pouvoir réglementaire s'étend à tous les secteurs de compétence fédérale, y compris les ministères et organismes fédéraux, les sociétés d'État, les sociétés privées qui font régulièrement le transport interprovincial ou international de marchandises et de personnes, les banques à charte, les sociétés qui manipulent des substances radioactives, les entreprises de transport interprovincial ou international par pipelines, les radiodiffuseurs et les entreprises de télécommunication sous réglementation fédérale, ainsi que les sociétés qui exploitent des silos à grains.

Organisation de la Commission

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* prévoit la nomination d'un président, d'un vice-président et d'un maximum de six commissaires à temps partiel, tous nommés par le gouverneur en conseil. Le président et le vice-président sont nommés à temps plein pour un mandat de sept ans; les autres commissaires sont nommés pour un mandat de trois ans.

La Commission met son programme en œuvre par l'entremise des bureaux de la présidente et du secrétaire général et de deux sous-secrétaires générales, l'une dirigeant le Secteur des opérations et l'autre le Secteur de la gestion intégrée. Le Secteur des opérations est formé des directions suivantes : Enquêtes, Normes et autres voies de recours, Parité salariale et Promotion des droits de la personne ainsi que des bureaux régionaux de Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Montréal et Halifax; le Secteur de la gestion intégrée est constitué des directions suivantes : la Direction des politiques et de la planification et la Direction des services intégrés. Les autres directions générales sont l'Équité en matière d'emploi; les Services juridiques et le Secrétariat exécutif. L'organigramme se trouve à l'annexe C.

Description du secteur d'activité

La Commission canadienne des droits de la personne gère quatre secteurs de service : les plaintes, les vérifications de l'équité en matière d'emploi, la promotion des droits de la personne et les services de gestion et du personnel.

- Les plaintes : Tenue d'enquêtes sur les plaintes et prestation de services de médiation et de conciliation, soutenues par les avis juridiques et la recherche stratégique, pour offrir des recours utiles aux victimes de discrimination et éliminer les cas de discrimination systémique.

- Les vérifications de l'équité en matière d'emploi : Vérification des ministères et organismes fédéraux et des sociétés privées sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'ils prennent les mesures voulues pour éliminer les obstacles à l'emploi et à l'avancement des femmes, des Autochtones, des personnes handicapées et des membres des minorités visibles.

- La promotion des droits de la personne : Promotion des principes des droits de la personne par la recherche, l'élaboration de politiques pour aider les employeurs et les fournisseurs de services, la sensibilisation du public et la diffusion d'information, ainsi que par la liaison avec les autres organismes gouvernementaux et de droits de la personne et les groupes d'intervention.

- Les services de gestion et du personnel : Élaboration de politiques, de procédures et de systèmes pour la gestion et la prise de décisions, et prestation de services administratifs à l'appui des programmes de la Commission.

Partie VI : Autres renseignements

Personnes-ressources pour de plus amples renseignements et site Web

Mary H. Walsh, sous-secrétaire générale, Gestion intégrée : (613) 943-9512

Michèle A. Bousquet, chef, Planification, examen et vérification : (613) 943-9047

Site Web de la Commission : *http://www.chrc-ccdp.ca*

Lois appliquées par la Commission canadienne des droits de la personne

Loi canadienne sur les droits de la personne L.R. (1985), ch. H-6 (modifiée)

Loi sur l'équité en matière d'emploi 1995, ch. 44

Rapport annuel prévu par la loi et autres rapports ministériels

Le Rapport annuel au Parlement est déposé au plus tard le 31 mars de chaque année. Il est diffusé sur support papier et sur le site Web de la Commission *(http://www.chrc-ccdp.ca)*. Il est également publié sur bande sonore, en gros caractères, en braille et sur disquette pour qu'il soit accessible aux personnes ayant une déficience visuelle.

Annexe A

Description du processus de traitement des plaintes

Commission canadienne des droits de la personne

Lorsque la Commission reçoit une demande de renseignements

Des renseignements sur la Commission et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* sont fournis.
Il se peut que la personne ayant pris contact avec la Commission soit renvoyée à un autre organisme si le problème exposé ne relève pas de la compétence de la Commission.

Lorsque la Commission accepte une plainte

S'il y a lieu, un agent renverra le plaignant à d'autres voies de recours (comme le processus interne de traitement des plaintes de l'employeur ou la procédure de grief d'un syndicat).
S'il y a lieu, la médiation sera au nombre des options offertes au plaignant et au mis en cause.
Si les parties ne parviennent pas à un règlement, un agent mènera une enquête sur les allégations et fera rapport de ses constatations aux commissaires.

Lorsque les commissaires rendent une décision

Les commissaires examinent toutes les plaintes.
Les commissaires peuvent refuser d'instruire une plainte parce qu'elle a été déposée plus d'un an après l'acte discriminatoire présumé ou parce qu'elle ne relève pas de la compétence de la Commission.
Ils peuvent approuver un règlement conclu entre les parties ou nommer un conciliateur pour les aider à parvenir à un règlement.
Ils peuvent renvoyer une plainte au Tribunal canadien des droits de la personne pour complément d'enquête.
Ils peuvent rejeter une plainte, faute de preuves.

Tribunal canadien des droits de la personne

Le Tribunal se prononce sur les plaintes que lui renvoie la Commission.
Lorsque le Tribunal a apprécié les preuves produites, il rend une décision sur le bien-fondé de la plainte et rend une ordonnance sur les mesures de redressement convenables.

Cour fédérale du Canada

L'une des parties peut demander à la Cour fédérale de procéder à un contrôle judiciaire d'une décision des commissaires.
La Cour peut également faire un contrôle judiciaire d'une décision ou d'une ordonnance du Tribunal canadien des droits de la personne.

F2

Description du processus de vérification

Annexe B

La Commission canadienne des droits de la personne vérifie la conformité à l'équité en matière d'emploi des ministères et organismes fédéraux et des employeurs du secteur privé assujettis à la réglementation fédérale. *La Loi sur l'équité en matière d'emploi* charge la Commission d'effectuer ces vérifications et de rendre compte des résultats au Parlement tous les ans.

Les étapes de la vérification initiale

- L'employeur reçoit une lettre de notification lui annonçant la vérification. Un agent de vérification de la conformité prend ensuite contact avec lui, négocie un plan de vérification et lui envoie un questionnaire.
- En se servant des résultats du questionnaire, l'agent procède à une évaluation des documents pour déterminer la conformité aux douze exigences figurant dans la *Loi*. L'agent effectue ensuite une visite sur place pour confirmer les conclusions et passer en revue les résultats préliminaires avec l'employeur.
- Si l'employeur est en conformité, l'agent rédige un rapport final de vérification. S'il ne l'est pas, l'agent établit un rapport provisoire faisant état des engagements nécessaires pour atteindre la conformité et fixant des délais pouvant atteindre douze mois pour respecter chaque engagement.
- L'agent et l'employeur négocient ensuite les engagements et les délais figurant dans le rapport. Lorsqu'il y a entente, l'employeur signe le rapport.

Les étapes de la vérification de suivi

- L'employeur présente un rapport d'étape. Ensuite, une vérification de suivi a lieu pour déterminer s'il a respecté ses engagements.
- Si l'employeur est en conformité, l'agent rédige un rapport final de vérification. Par la suite, la Commission suit les rapports annuels de l'employeur. Elle peut entreprendre une nouvelle vérification si elle juge que ces rapports ne témoignent pas de progrès raisonnables.

Quand la Commission donne-t-elle un ordre?

- Si l'employeur ne souscrit pas aux engagements ou s'il ne fait pas le travail qui y est prévu, la Commission peut lui donner un « ordre ». L'ordre est une instruction officielle stipulant le travail à faire et les délais correspondants. L'employeur a l'occasion de prendre connaissance de la recommandation relative à l'ordre éventuel et de présenter des observations aux commissaires avant qu'ils ne prennent la décision de donner ou non l'ordre. Une vérification de suivi effectuée après l'expiration du délai fixé permet de déterminer si l'employeur s'est conformé à l'ordre reçu.

Tribunal de l'équité en matière d'emploi

- Une fois que la Commission a donné un ordre, l'employeur peut demander à un tribunal de réexaminer l'affaire. La Commission peut également demander à un tribunal de rendre une ordonnance si l'employeur ne s'est pas conformé à l'ordre reçu.

Cour fédérale du Canada

- La Cour peut procéder à un contrôle judiciaire de la décision de la Commission ou d'un tribunal.
- L'ordonnance d'un tribunal peut être enregistrée auprès de la Cour fédérale, ce qui lui donne la même force qu'une ordonnance de la Cour.

Annexe C

Description et organigramme de l'organisme

Sous la direction générale de la présidente, le secrétaire général est responsable, à titre de chef des opérations, des activités de la Commission à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux.

Le **Secrétariat exécutif** offre différents services administratifs aux bureaux de la direction, y compris la coordination des réunions de la Commission, les services de soutien au Comité de la haute direction, la gestion de la correspondance de la haute direction et la préparation de documents d'information. Il est également responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

La **Direction des services juridiques** conseille la présidente, les commissaires et le personnel. Ses avocats représentent aussi la Commission dans les litiges portés devant les cours et les tribunaux.

Le **Secteur des opérations** est chargé des services de médiation, d'enquête et de conciliation visant les plaintes, y compris celles touchant la parité salariale, ainsi que du suivi des règlements. Il assure également le contrôle de la qualité des dossiers soumis à la Commission, forme le personnel chargé du processus de traitement des plaintes et établit des normes de rendement et des politiques opérationnelles.

De plus, le Secteur des opérations chapeaute la **Direction de la promotion des droits de la personne**, qui compte du personnel à l'administration centrale et dans les six bureaux régionaux de la Commission. Cette direction met en œuvre des programmes visant à promouvoir les principes de l'égalité et à mieux faire connaître au public la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ainsi que les activités de la Commission. Elle est aussi responsable des contacts avec les médias et des services de rédaction-révision.

Les **bureaux régionaux** remplissent deux fonctions. Ils s'occupent des activités de sensibilisation et de liaison avec les groupes communautaires, les employeurs, les fournisseurs de services, les syndicats et les commissions provinciales des droits de la personne. Ils sont aussi le premier point de contact des personnes désireuses de porter plainte pour discrimination et mènent également des enquêtes.

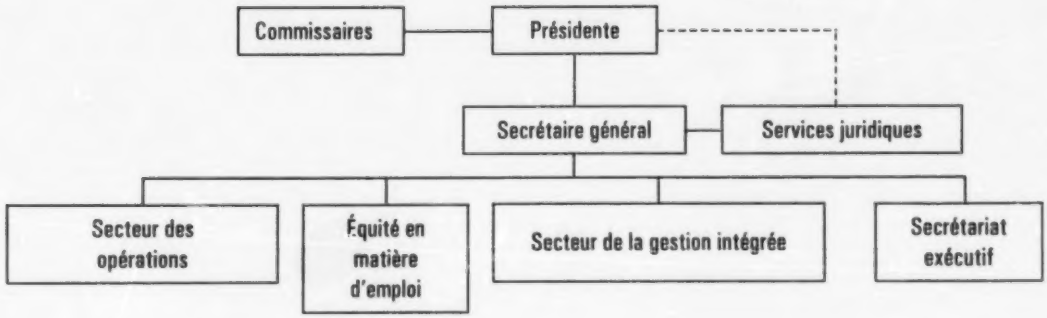
Le **Secteur de la gestion intégrée**, par l'entremise de la **Direction des politiques et de la planification** est responsable de l'élaboration des politiques, de l'aide à la recherche et des fonctions de planification, d'examen et de vérification. La Direction des politiques et de la planification suit de près les dossiers liés aux droits de la personne. Par ses énoncés de politique, ses lignes directrices et ses rapports de recherche, elle facilite les décisions de la Commission et le travail des directions opérationnelles. La Direction des politiques et de la planification coordonne aussi les activités de la Commission à l'appui des institutions œuvrant pour les droits de la personne à l'étranger.

Le **Secteur de la gestion intégrée** comprend également la **Direction des services intégrés**, qui fournit à l'administration centrale et aux bureaux régionaux des services de soutien dans les domaines suivants : gestion des biens, finances, informatique, gestion de l'information et services de bibliothèque. Elle offre aussi des services de soutien pour ce qui concerne la dotation, la classification, la paye et les avantages sociaux, les relations de travail, la formation, la planification des ressources humaines, les langues officielles, la santé et la sécurité.

La **Direction générale de l'équité en matière d'emploi** effectue des vérifications de l'équité en matière d'emploi auprès des employeurs des secteurs privé et public pour déterminer dans quelle mesure ils se conforment aux exigences de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Annexe C

Organigramme de l'organisme



Index

Âge 8
Autochtones 3, 5, 19, 23, 33, 34
Autorisations 4, 29-31
Avantages 41
Besoins financiers 29
Bureaux régionaux 9, 23, 34, 40, 41
Charte canadienne des droits et libertés 17
Commissaires 6, 9, 22, 34, 38-40
Communication 26
Compétence 6, 23, 34, 38
Conciliateur 6, 38
Conciliation 6, 7, 9, 11-15, 34, 40
Conformité 1, 19-21, 33, 39
Couleur 6, 8, 11, 33
Déficience 6, 8, 11, 15, 18, 23, 33, 37
Dépenses 4, 29-31
Discrimination 5-7, 11-18, 22, 23, 33, 34, 40
Droits de la personne 1, 1, 3-6, 11-15, 17, 18, 22-26, 29-31, 33, 34, 37-40
Enquêtes 9, 13, 16, 34, 40
État matrimonial 8
Ethnique 6, 8, 11, 33
Examen 6, 9, 37
Femmes 3, 5, 6, 13, 18, 19, 33, 34
Initiatives 1, 26
Jeunes 12
Justice 1, 9, 15-17
Législation 17
Loi canadienne sur les droits de la personne 1, 4-6, 17, 18, 22, 24, 29, 33, 34, 37, 38, 40
Loi sur l'équité en matière d'emploi 1, 3-5, 19, 20, 22, 23, 26, 29, 33, 37, 39, 41
Lois 22, 37
Mandat 16, 24, 26, 33, 34
Médiation 1, 6-9, 11-16, 34, 38, 40
Minorités visibles 3, 5, 11, 19, 33, 34
Mission 33

Modifications 9
Motifs de distinction illicite 6, 8, 11, 33
Objectifs 9, 16
Organisation 9, 26, 34
Orientation sexuelle 8
Parité salariale 6, 16, 18, 26, 34, 40
Partenariat 23
Personne graciée 6, 8, 11, 33
Plaintes 1, 3-18, 22, 24, 26, 29, 33, 34, 38, 40
Planification 34, 37, 40, 41
Politique 7, 13, 40
Priorités 3, 26
Processus de vérification 20, 39
Promotion 5, 11, 22-24, 26, 34, 40
Public 1, 3, 5, 6, 8, 17-19, 21-24, 26, 34, 40, 41
Race 6, 8, 11, 33
Recherche 23, 24, 33, 34, 40
Religion 6, 8, 11, 33
Rendement 1, 1, 5, 12, 29, 40
Représentation en justice 15, 17
Révision 40
Santé 11, 41
Secrétaire général 34, 40
Secrétariat exécutif 34, 40
Secteur de service 6, 19, 22, 26
Sécurité 41
Sensibilisation publique 33
Services de gestion 26, 34, 35
Services juridiques 34, 40
Sexe 6, 8, 11, 13, 33
Situation de famille 6, 8, 11, 33
Tribunal 4, 6, 7, 11-17, 21, 29, 38, 39
Tribunal canadien des droits de la personne 6, 11-15, 17, 38
Vérifications 1, 5, 19-21, 26, 33, 34, 39, 41